



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Verkkolaskutuksen käyttöönoton haasteet ja ongelmat pienillä ja keskisuurilla yrityksillä

Moliis, Mikko

2016 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Verkkolaskutuksen haasteet ja ongelmat pienillä ja keskisuurilla yrityksillä

Mikko Moliis
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2016

Mikko Moliis

Verkkolaskutuksen käyttöönoton haasteet ja onglemat pienillä ja keskisuurilla yrityksillä

Vuosi 2016

Sivumäärä 36

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää verkkolaskutuksen käyttöönoton haasteita ja ongelmia pienillä ja keskisuurilla yrityksillä. Tutkimuskysymyksenä oli ”Mitä ongelmia ja haasteita verkkolaskutukseen siirtyminen aiheuttaa?”. Tavoitteena oli etsiä yleisimpiä ongelmia, joita pienille ja keskisuurille yrityksille aiheutuu verkkolaskutusta käyttöönotettaessa. Opinnäytetyöstä lukija sai kattavan käsityksen sähköisestä taloushallinnosta ja verkkolaskutuksesta sekä sen käyttöönotosta.

Teoriassa käsitellään sähköistä taloushallintoa ja laskutusta. Teoriassa käsitellään myynti- ja ostolaskujen sähköistämistä sekä sitä, mitä hyötyjä verkkolaskutus antaa yritykselle. Lisäksi käydään läpi verkkolaskutuksen käyttöönoton haasteita ja siirtymisprosessia. Teoriassa kerrotaan myös verkkolaskutusta tarjoavista operaattoreista, standardeista ja viranomaissäädöksistä.

Tutkimus tehtiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen. Tutkimuksessa luotiin kyselylomake, jota välitettiin sopiviin yrityksiin. Kysely lähetettiin yhteensä 46 pienelle ja keskiuurelle yritykselle, joista 16 vastasi annettuun määräaikaan mennessä. Kyselyn kysymykset luotiin harkiten ja niihin käytettiin lähdeaineistosta saatua tietoa. Kyselystä saadut vastaukset purettiin ja luotiin tekstiksi sisällönanalyysiä käyttäen, jossa apuna oli laadullista tutkimusta käsittelevää kirjallisuutta. Kyselystä saatiin arvokasta tietoa sekä erilaisia näkemyksiä verkkolaskutukseen liittyen. Suurin osa vastanneista yrityksistä käytti verkkolaskutusta ja oli siihen tyytyväisiä. Kuitenkin tutkimuksesta kävi ilmi monenlaisia ongelmia ja haasteita, joita vastaajat olivat kohdanneet verkkolaskutusta käyttöönotettaessa.

Tutkimuksesta saadut tulokset viittaavat siihen, että pienillä ja keskisuurilla yrityksillä on edelleen ongelmia verkkolaskutuksen käyttöönotossa. Kehitystä parempaan on tapahtunut paljon muutamassa vuodessa, mutta verkkolaskutuksen tuotteistamista pienille ja keskisuurille yrityksille pitää edelleen kehittää ja parantaa. Tuloksista ilmeni toistuvia ongelmia, joita ilmaantui ohjelmien käytössä sekä operaattoreiden ja yrityksen välisessä yhteistyössä.

Avainsanat: sähköinen taloushallinto, verkkolaskutus, pienet ja keskiuuret yritykset, pk-yritys.

Mikko Moliis

The challenges and problems of transition of e-invoicing in small and medium sized companies

Year	2016	Pages	36
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to examine problems of transitioning to electronical invoicing from the viewpoint of small and medium-sized companies. In this thesis the research question was "What problems and challenges transition to electronic invoicing causes?" The aim of the thesis was to find the most common problems arising from the transition. The reader of the thesis receives comprehensive understanding of electronical financial management, e-invoicing and its deployment.

The theoretical section of this thesis deals with electronical financial management and e-invoicing in general. Theory consists of electrification of both sales and purchase invoices and the benefits electronic invoicing brings to companies. In addition, the theoretical section browses through the transition process and problems of transition, handles operators providing e-invoicing, as well as standards and official statute.

The research method was qualitative research. In the thesis I created a survey that was sent to suitable companies. The survey was sent to 46 small and medium-sized companies, 16 of which answered in the given timeframe. Survey's questions were created with care and information from theoretical part was utilized. The answers from the survey were dismantled and created to text by using content analysis also with assistance of literature that covers qualitative research. The survey provided precious information and different viewpoints regarding e-invoicing. Majority of respondents used e-invoicing and were satisfied to it but still many companies had many kinds of problems and challenges in the deployment of e-invoicing.

The results of this research clearly point out that there are still problems in the deployment of e-invoicing for small and medium-sized companies. Productizing the e-invoicing needs still development and improvement, though we have seen advancement during the recent years. There have been repetitive problems arising from the software usage, as well as communication problems between operators and companies.

Keywords: Electronical financial management, electronic invoicing, e-invoicing small and medium sized companies.

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Sähköinen taloushallinto.....	7
2.1	Laskutus.....	8
2.1.1	Myyntilaskut.....	8
2.1.2	Ostolaskut.....	9
2.2	Automatisoitu kirjanpito ja raportointi.....	11
2.3	Sähköinen arkistointi.....	12
3	Pk-yritysten verkkolaskutus.....	13
3.1	Verkkolaskutuksen hyödyt.....	15
3.2	Verkkolaskutuksen käyttöönoton haasteet.....	16
3.3	Siirtymisprosessi paperisesta laskusta verkkolaskuun.....	17
3.4	Verkkolaskutusta tarjoavat operaattorit.....	19
3.5	Verkkolaskustandardit ja viranomaissäädökset.....	20
3.6	Verkkolaskutuksen kustannukset.....	21
3.7	Verkkolaskufoorumi.....	21
4	Tutkimus.....	22
4.1	Rajaukset.....	23
4.2	Tutkimuksen toteutus.....	23
4.3	Kysely.....	24
4.4	Kyselyn tulokset.....	26
4.5	Pohdinta.....	28
5	Jatkotutkimusaiheet.....	30
6	Yhteenveto.....	31
	Lähteet.....	32
	Kuviot.....	34
	Liitteet.....	35

1 Johdanto

Olen työskennellyt kaksi vuotta taloushallinnossa yhdessä Suomen suurimmassa luottotietopalveluita tarjoavassa yrityksessä. Vastasin yrityksessä verkkolaskutuksesta muutaman kuukauden, josta sain idean opinnäytetyöhöni. Samaan aikaan löysin Työ- ja elinkeinoministeriön raportin syksyltä 2015, jossa kerrottiin verkkolaskutuksen käyttöönoton suosion laskusta pienillä ja keskisuurilla yrityksillä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015). Kiinnostuin välittömästi aiheesta ja päätin ottaa asiasta selvää vielä enemmän. Myöhemmin syksyllä 2015 yritykseni vaihtoi laskutusjärjestelmää, jossa olin vahvasti mukana ja sain kokea, miten vaikeaa uuteen järjestelmään siirtyminen on. Päätin kuitenkin jättää oman yritykseni opinnäytetyöni ulkopuolelle, koska halusin keskittyä vain pieniin ja keskisuuriin yrityksiin. Pienillä ja keskisuurilla yrityksillä tarkoitetaan yrityksiä, jotka työllistävät alle 250 henkilöä (Tilastokeskus 2016). Suurin osa pienistä ja keskisuurista yrityksistä on mikroyrityksiä, joissa työskentelee alle kymmenen henkilöä (Yrittäjät 2015). Jatkossa käytän pienistä ja keskisuurista yrityksistä yleisesti käytettyä termiä pk-yritys.

Opinnäytetyössäni käsittelen siis verkkolaskutusta, sen käyttöönoton haasteita ja ongelmia pk-yrityksillä. Verkkolaskutus on ekologinen ja kustannustehokas ratkaisu yrityksen laskutukseen. Toimiessaan verkkolaskutus poistaa paperin käytön laskutuksesta, sekä vähentää laskutuksen työmäärää huomattavasti. Kuitenkin sen käyttöönotto pk-yrityksillä on hidastunut viimeisinä vuosina (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015). Oletukseni on, että useat pk-yritykset käyttävät edelleen paperista laskutusta ja perustelevat sen sillä, että verkkolaskutukseen siirtyminen on liian kallista. Olen varma, että tähän on muitakin syitä, koska laskutuksen sähköistäminen tuo erittäin paljon etuja yrityksen taloushallintoon ja sitä kautta koko yrityksen toimintaan. Tutkimukseni teoriaosuudessa haluan löytää syitä, miksei verkkolaskutukseen ole siirretty ja miksi se mahdollisesti koetaan haastavaksi.

Opinnäytetyöni aloitan tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen esittelyllä. Teoriaosuudessa selvennän käsitettä sähköinen taloushallinto ja mitä käsite pitää sisällään. Sähköisestä taloushallinnosta siirrytään sen yhteen merkittävimpään osa-alueeseen, verkkolaskutukseen. Opinnäytetyössä käydään läpi, mitä verkkolaskutus tarkoittaa, mitä se sisältää ja mitä sen käyttöönotossa tulee ottaa huomioon. Työssä käsitellään sitä, mitkä tahot tarjoavat verkkolaskutuspalvelua ja miten verkkolaskutuksen käyttöönotto kannattaa tehdä. Teorian jälkeen kerron tutkimuksestani, sen toteutuksesta ja tuloksista. Tutkimuskysymyksenä opinnäytetyössäni on ”Mitä ongelmia ja haasteita verkkolaskutukseen siirtyminen aiheuttaa pienillä ja keskisuurilla yrityksillä?”. Tiedän kokemuksesta, että verkkolaskutukseen siirtyminen ei välttämättä ole niin helppoa, kuin talouslehdissä annetaan ymmärtää. Haasteita ja erilaisia ongelmia on varmasti ilmennyt muillakin yrityksillä. Tavoitteenani

opinnäytetyössä on saada selville yleisimpiä ongelmia, jotta tulevaisuudessa verkkolaskutusta harkitseva yritys voisi ne välttää.

Tutkimuksen rakenne sisältää teoriaosuuden sekä laadullisen kyselytutkimuksen ja sen vastausten analysoinnin. Tutkimuksen kannalta teoria on tärkeää, koska siinä käydään läpi, mitä sähköinen taloushallinto pitää sisällään ja mitä verkkolaskutus tarkoittaa. Teoriaan tutustuin ennen kyselyn laatimista, jotta aihe on varmasti itselleni tuttu ja osaan kysyä oikeita asioita. Tutkimukseni teoreettinen viitekehys on juuri sähköinen taloushallinto, johon sisältyy myös verkkolaskutus. Sähköistä taloushallintoa käsiteltäessä nostetaan esiin osto- ja myyntilaskujen sähköistäminen. Molemmista kerrotaan olennaisimmat sisällöt kattavasti, jotta lukija saa hyvän käsityksen aiheesta. Sähköisellä taloushallinnolla on muitakin hyötyjä kuin verkkolaskutus, joita käydään läpi ensimmäisessä teorialuvussa. Kun sähköinen taloushallinto on käsitelty, siirrytään tarkemmin verkkolaskutukseen pk-yrityksillä ja sen hyötyihin, haasteisiin ja kustannuksiin. Lisäksi käydään läpi, miten siirtymisprosessi paperisesta laskutuksesta verkkolaskutukseen kannattaa tehdä. Työssä esitellään verkkolaskutusta tarjoavien operaattoreiden toimintatapoja Suomessa.

Laadullisessa tutkimusosuudessa tutkitaan minkälaisia ongelmia ja haasteita eri yrityksillä on verkkolaskuun siirtymisessä ollut. Tutkimusosuus alkaa luvusta 4, jossa kerron tutkimusmenetelmistä, tavoitteista ja rajauksista. Tutkimusmenetelminä käytetään laadullista sisällönanalyysiä ja kyselylomaketta. Kyselyyn vastanneiden kokemukset ja mielipiteet ovat mielestäni tärkeä osa opinnäytetyötäni ja uskon saavani siitä uusia näkökulmia ja uutta tietoa opinnäytetyöhöni. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä haasteita ja ongelmia verkkolaskutukseen siirtyvällä pk-yrityksellä saattaa olla edessä. Kyselyn vastauksista on tarkoitus koota yleisimpiä ongelmia ja kokemuksia kyseisestä aiheesta. Luvussa 4.1 kerron opinnäytetyöni rajauksista. Merkittävin raja on juuri keskittyä pk-yrityksiin, eli suuret yli 250 henkilöä työllistävät yritykset jätin tutkimuksen ulkopuolelle. Luvun 4 toisessa alaotsikossa ”Tutkimuksen toteutus” käydään läpi, miten toteutan tutkimuksen ja minkälaisia apukeinoja käytän hyväksi. Kappaleessa käydään läpi omat oletukset, joita on melko paljon, koska omaan kokemusta käsiteltävästä aiheesta. Lisäksi tutkimuksesta kertovassa kappaleessa käydään läpi kyselyn tekeminen ja sen tuloksia. Tutkimuksen lopuksi kerron omaa pohdintaa aiheesta ja esitän itseäni kiinnostavia jatkotutkimusaiheita.

2 Sähköinen taloushallinto

Viime vuosina yritykset ovat alkaneet panostamaan enemmän kustannustehokkaaseen taloushallintoon. Tähän on monia syitä, kuten kustannuksien leikkaus, sähköisen taloushallinnon helppous- ja varmuustekijät. Pk-yritykset ovat alkaneet tehostamaan taloushallintoaan, jotta pääomaa pystyisi keskittämään enemmän varsinaiseen

liiketoimintaan. Varsinkin pk-yrityksillä taloushallinnon tehokkuuden parantaminen on todella tärkeää yrityksen kasvun kannalta. Taloushallinto on yrityksen tukitoiminto, joka ei tuota varsinaista rahaa yritykseen. Tämän takia se kannattaa yksinkertaistaa ja tehdä mahdollisimman automatisoiduksi. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 19.)

Taloushallinto käsitteenä sisältää kaikki yrityksen taloudelliset toiminnot, joita ovat laskutus, maksuliikenne, palkanlaskenta, kirjanpito, raportointi sidosryhmille sekä viranomaisille ja muut talouteen liittyvä toiminta (Yrittäjät 2014). Näistä toiminnoista osa on pystytty jo vuosia tekemään sähköisesti, kuten viranomaisille lähetettävät ilmoitukset, tiliotteiden noutaminen pankista ja viitesuoritusten siirtäminen myyntireskontraan (Kurki ym. 2011, 18). Kuitenkin suurin sähköisen taloushallinnon osa-alue, verkkolaskutuksen käyttöönoton kasvu, on hidastunut pk-yrityksillä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015).

2.1 Laskutus

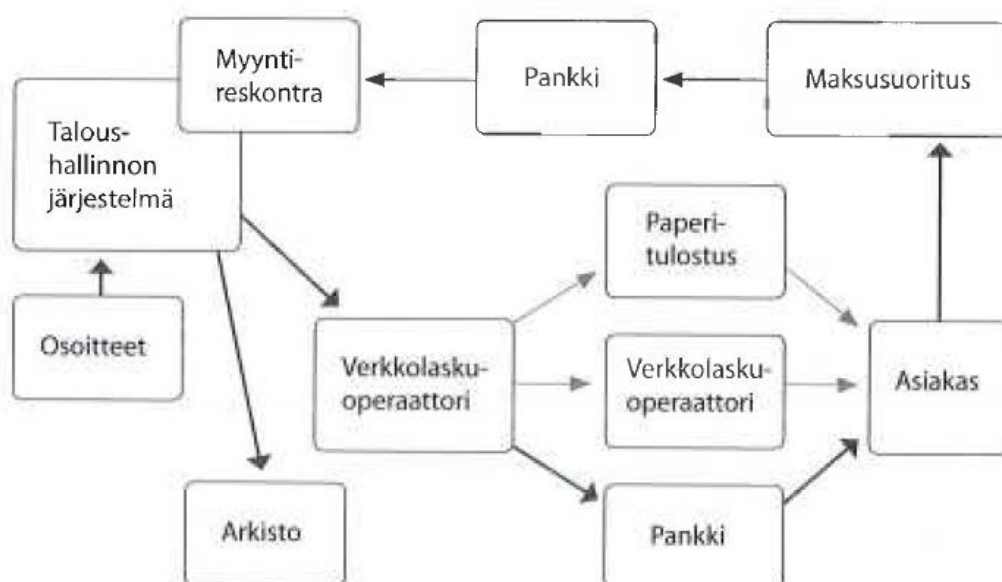
Laskutus on yksi suurimmista taloushallinnon osa-alueista, jonka takia verkkolaskutus on ehkä suurin sähköisen taloushallinnon hyödyistä. Myyntilaskut asiakkaille sekä ostolaskut yrityksen tilaamista ja ostetuista palveluista muodostavat isoja kustannuksia, mikäli kaikki tehdään käsin ja paperilla. Verkkolaskutus poistaa laskujen kierrätyksestä paperin käytön kokonaan ja automatisoi tiettyjä välivaiheita paljon, josta syntyy kustannusten säästöä, esimerkiksi palkkojen muodossa. Lisäksi työntekijän inhimilliset virheet ja niiden selvitystyöt vähenevät, kun laskut siirtyvät järjestelmästä toiseen sähköisesti. Pk-yrityksien, jotka laskuttavat asiakkaitaan ja samalla tilaavat toisilta palveluja ja tuotteita, on tärkeää saada laskutus kuntoon, niin että siitä ei synny ylimääräistä työtä. (Kurki ym. 2011, 18.)

2.1.1 Myyntilaskut

Yrityksen järjestelmässä on oltava verkkolaskutusvalmius, jotta yritys voi lähettää sähköisiä myyntilaskuja. Mikäli yrityksen laskutusjärjestelmässä ei tätä valmiutta ole, verkkolaskun lähettäminen ei onnistu. Yrityksen täytyy siis joko päivittää tai vaihtaa uuteen järjestelmään saadakseen muodostettua sähköisiä myyntilaskuja. Jotkut vanhat ohjelmistot on mahdollista helposti päivittää uudempaan versioon, mutta tästä täytyy olla yhteydessä järjestelmän tarjoajaan tai myyjään. Useat pk-yritykset käyttävät valmiiksi ohjelmoituja käyttöjärjestelmiä myös laskutuksessa, jotka usein sisältää tämän verkkolaskutusvalmiuden. Sähköinen myyntilasku tarvitsee laskun vastaanottajan, eli asiakkaan, verkkolaskutusosoitteen. Mikäli tämä osoite ei ole tiedossa, verkkolaskua ei voida lähettää. Suomessa verkkolaskutusosoite on useimmiten yrityksen OVT-tunnus tai IBAN-tunnus. OVT-tunnus koostuu verohallinnon tunnuksesta 0037 ja yrityksen y-tunnuksesta, esimerkiksi 00371234567. IBAN-tunnus on pelkästään yrityksen tilinumero. IBAN-tunnusta käytettäessä

tarvitaan myös vastaanottajan pankin BIC-tunnus, jotta lasku menee varmasti perille. (Kurki ym. 2011, 24.)

Myyntilaskujen prosessi alkaa laskun muodostamisesta ja sen tulostamisesta yrityksen laskutusjärjestelmään, joka lähettää sen operaattorille (Kuvio 1). Operaattori lähettää laskun verkkolaskutusosoitteeseen, jonka yritys on lisännyt asiakkaan osoitetietoihin. Asiakkaan oma operaattori vastaanottaa lähetetyn laskun ja siirtää sen suoraan asiakkaan omaan järjestelmään. Mikäli verkkolaskutusosoitetta ei ole määritetty, operaattori lähettää laskun paperisena asiakkaan osoitetiedoissa olevaan osoitteeseen. Jos verkkolaskuosoite on virheellinen, lasku palautuu omalta operaattorilta laskun lähettäneelle yritykselle virheilmoituksen kanssa, jonka jälkeen voi joko tiedustella asiakkaalta oikeaa verkkolaskutusosoitetta tai lähettää laskun uudelleen paperiversiona. (Kurki ym. 2011, 23.)



Kuvio 1: Myyntilaskujen kierto (Kurki ym. 2011, 24).

2.1.2 Ostolaskut

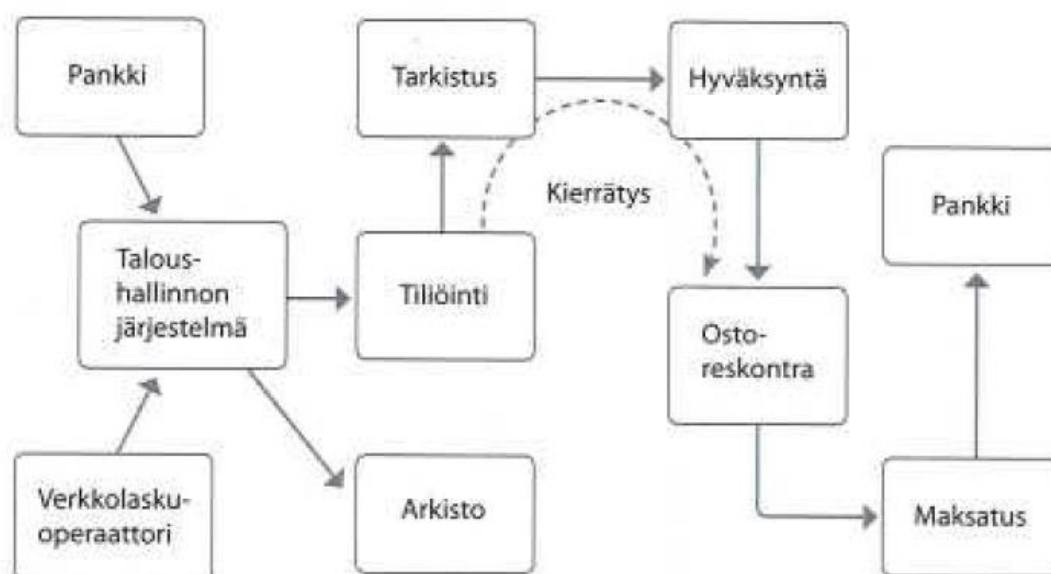
Sähköisiin ostolaskuihin siirryttäessä täytyy ottaa muutama asia huomioon. Ensinnäkin, yrityksellä tulee olla operaattori ja verkkolaskutusosoite, joka annetaan yhteistyökumppaneille (laskuttajille). Verkkolaskutuksen käyttöönotossa kannattaa yhteistyökumppaneille lähettää paperikirje tulevasta muutoksesta, ja kehottaa muitakin yrityksiä ottamaan verkkolaskutus käyttöön. Operaattoreilla on usein tämältyyppinen informaatiokirjeen pohja jo valmiina. Yrityksen kertoessa verkkolaskutukseen siirtymisestä yhteistyökumppaneilleen, on operaattorin mahdollista tehdä lisämyyntiä. Yksi tapa levittää oman yrityksen verkkolaskutusosoitetta on lisätä se TIEKE:n pitämään

verkkolaskutusrekisteriin (kts. luku 3.7). TIEKE:n verkkolaskutusrekisterissä on listattu useita yrityksiä ja heidän verkkolaskutusosoitteita. Myös pk-yrityksen kannattaa lisätä verkkolaskutusosoitteensa TIEKE:n rekisteriin, koska se on ilmaista. (Tieke 2009.)

Verkkolaskutusosoitteen saaminen rekisteristä on maksullista. TIEKE:n rekisteriin liittyminen voi olla kannattava ratkaisu pk-yrityksille mikäli laskuttajia on useita. Useat pk-yritykset ovat niin pieniä, että laskuttajia ja laskutettavia on muutamia. (Kurki ym. 2011, 25.)

Ostolaskujen sähköistämisestä yritys hyötyy monella tavalla, esimerkiksi laskujen käsittely nopeutuu ja manuaaliset virheet vähenevät. Manuaalisen työn huomattava väheneminen vapauttaa yrityksen työntekijöitä muihin tehtäviin. Ihanteellisessa tapauksessa kaikki ostolaskut saataisiin sähköiseksi, jolloin laskun kierrossa työntekijöiden tehtäväksi jäisi ainoastaan laskujen tarkastus, hyväksyntä ja maksaminen. Tämän edellytyksenä on kuitenkin se, että lasku saapuu yritykseen verkkolaskuna ja siihen on lisätty valmiiksi automaattinen tiliöinti ja työnkulku. Tämä toteutuu harvoin täysin. Varsinkin pk-yrityksillä, joilla on vakituiset laskuttajat, on mahdollista antaa laskuttajalle tietyt tiliöinnit ja kirjanpitomerkinnät, jotka lisätään laskun tietoihin. Operaattori ohjaa laskun suoraan laskutusjärjestelmästä kirjanpitoon ja tekee tarvittavat tiliöinnit automaattisesti. Yritys voi asettaa tietyille toimittajalle oletustiliöinnit, esimerkiksi puhelinlaskun saapuessa puhelinoperaattorilta, se tiliöidään automaattisesti puhelinkuluksi. Myös erilaiset alv-tiliöinnit pystytään tallentamaan toimittajan tietoihin, että laskutusjärjestelmä tietää, mistä laskuista arvonlisäverot voi vähentää ja mistä ei. Esimerkiksi kun ulkomaalaiselta toimittajalta saapuu lasku, laskutusjärjestelmä tietää automaattisesti, ettei vähennystä voi suoraan tehdä. (Kurki ym. 2011, 26.)

Ostolaskuihin sisältyy oleellisena osana skannaus, jolloin yritykseen saapuva paperilasku tallennetaan PDF-tiedostona taloushallinnonjärjestelmään, jotta sen voi tiliöidä, laittaa eteenpäin tarkastajalle ja hyväksyjälle (Kuvio 2). Skannausjärjestelmässä saadaan lisättyä laskun tiedot, muun muassa eräpäivä ja viite, jotta taloushallinnonjärjestelmä maksaa laskun eräpäivään mennessä oikealle tilille. Verkkolasku poistaa skannauksen kokonaan ohjautuen suoraan yrityksen omaan laskutusjärjestelmään. Skannauksen tekee usein ostoreskontranhoitaja, jonka työaikaa tämä ratkaisu voi viedä paljon. Skannauksen voi toki ulkoistaa myös ulkopuoliselle, esimerkiksi omalle operaattorille, joka alkaa vastaamaan yrityksen verkkolaskuista. Näin operaattori vastaanottaa paperilaskut ja muuttaa ne verkkolaskun tapaisiksi laskuiksi ennen yritykselle lähettämistä. Tämä ratkaisu on usein kallis, varsinkin pk-yritykselle, jolla ei välttämättä ole ylimääräistä rahaa tämän kaltaiseen palveluun. (Kurki ym. 2011, 26.)



Kuvio 2: Ostolaskujen kierto (Kurki ym. 2011, 26).

2.2 Automatisoitu kirjanpito ja raportointi

Kirjassaan Verkkolasku käyttöön! Kurki ym. (2011, 19) kertovat, että kaikissa taloushallinnon rutiineissa tulisi pyrkiä siihen, että tiedot eri osakirjanpidosta siirtyisivät automaattisesti pääkirjanpitoon ja käsin tallennettavien tositteiden määrä minimoitaisiin. Kirjanpidon automatisointi on vieras aihe varsinkin pk-yrityksille, koska yrittäjällä ei välttämättä ole tietoa tai osaamista tarpeeksi. Tämän takia useat pk-yritykset ulkoistavat kirjanpidon joko osittain tai kokonaan ulkopuoliselle toimijalle. Tämä on hyvä vaihtoehto siinä mielessä, että yrityksen työntekijät pystyvät hyödyntämään aikansa mieluummin itse liiketoimintaan. Useat palveluntarjoajat, operaattorit, tarjoavat nykyään automatisoitua kirjanpitoa, jonka yritys pystyy helposti ulkoistamaan. Kirjanpidon automatisoinnilla tarkoitetaan, että suurin osa kirjauksista ja tallennuksista menee suoraan pankista kirjanpitojärjestelmään. Tiliöinnit sekä muut kirjaukset on tehty jo valmiiksi ja työntekijän rooli on vain hyväksyä siirrot. Esimerkiksi yritys, joka tallentaa tositteita paperisesti kirjanpitoon, säästäisi tässä erityisesti aikaa ja rahaa. Pk-yrityksen on kannattavaa kilpailuttaa eri operaattorit, mikäli harkitsee automatisoitua kirjanpitoa ja laskutusta.

Kirjassaan Kurki ym. (2011, 19-21) kertovat, että kirjanpito-ohjelmat sisältävät paljon erilaisia toimintoja, joita hänen mukaansa hyödynnetään tästä huolimatta varsin vähän. Tätä on helppo uskoa, sillä kirjanpito-ohjelmia on tehty paljon erilaisia, sekä pieniä että suuria. Pk-yritykselle liian iso, ja sitä kautta mahdollisesti hankala järjestelmä voi tuoda pelkästään harmia ja ylimääräisiä kustannuksia. Väkisinään yritys ei pysty kaikkia toimintoja

hyödyntämään, mutta esimerkiksi kuukausittain maksettavat menot pystyttäisiin tallentamaan ns. jaksotuksina kirjanpito-ohjelmaan, josta kirjaukset ja tiliöinnit menisivät automaattisesti kuukausittain. Monessa taloushallinnon ohjelmassa tiliöinti saadaan edelliseltä saman toimittajan laskulta automaattisesti, jolloin työntekijän ei tarvitse sitä erikseen selvittää.

Tilinpäätösasiakirjat sekä muut taloushallinnon raportit, muun muassa tase ja tuloslaskelmat, voitaisiin helposti tulostaa, mikäli yrityksen taloushallinto olisi virtaviivaista ja mahdollisimman automatisoitua. Tähän liittyy oleellisena osana verkkolaskutuksen onnistunut käyttöönotto ja suuri käyttöprosentti. Näin yrityksen taloudellinen tilanne ja sen seuraaminen helpottuu huomattavan paljon. Erilaisia tiedostoja ja tiedostomuotoja kulkee jokaisessa yrityksessä useita, joka voi hankaloittaa viestintää työntekijöiden välillä. Ongelman voi välttää yrityksen raportoinnin automatisoinnilla. Raportoinnin automatisoinnilla tarkoitetaan kaikkien taloushallintoon liittyvien raporttien tallentamista samaan tai muutamaa eri paikkaan, joista tietoa tarvitseva pystyy ne helposti noutamaan. (Kurki ym. 2011, 19-21.)

2.3 Sähköinen arkistointi

Sähköisellä arkistoinnilla tarkoitetaan laskujen ja erilaisten dokumenttien säilyttämistä erilaisilla palvelimilla. Jo vuosia yritysten riesana olevat ja tilaa vievät mapit ovat poistumassa yritysten liiketiloista. Usein yrityksen kannattaa siirtyä sähköiseen arkistointiin samalla kun sähköistää muutakin taloushallintoa. Arkistointi liittyy oleellisesti sähköisten myynti- ja ostolaskujen kiertoon (kts. kuviot 1 ja 2). Hyötyjä on paljon, joista ehkä suurin on tiedon haun helpottuminen. Työaika tuhlautuu tositteen etsimiseen ja tutkimiseen, jolloin yrityksen kustannukset nousevat samalla kun työntekijän työteho laskee. Myös dokumenttien printtaaminen paperille, tositteen mapittaminen ja varastoon vieminen tuhlaa työntekijän työaika huomattavan paljon. Mikäli muutaman vuoden takaisesta tositteesta pitää saada nopeasti informaatiota, ei mappeja tarvitse lähteä selaamaan, vaan tarvittava tieto pystytään nopeasti etsimään tietokoneelta omasta arkistosta. (Kurki ym. 2011, 20; Visma, Tietopankki.)

Suomen kirjanpitolaissa määritellään seuraavasti: ”Kirjanpitovelvollisella tulee olla tilinpäätöksen perustana olevista kirjanpidoista sekä tositteiden ja muiden kirjanpitoaineistojen lajeista luettelo, josta ilmenee niiden keskinäiset yhteydet ja säilytystavat” (Kirjanpitolaki 9 §). Näkemykseni mukaan tällä tarkoitetaan, että Suomessa toimivalla yrityksellä tulee olla tositteille turvallinen ja varma säilytyspaikka, että viranomaiset pääsevät niihin käsiksi ilman viivettä. Vuoden 2015 lopulla uudistettu kirjanpitolaki mahdollistaa tositteiden säilyttämisen kokonaan sähköisenä (Kirjanpitolaki 10§). Ennen uudistusta yrityksen piti tallettaa kaikki tilikauden aikana luodut ja saapuneet liiketoimintaan liittyvät dokumentit fyysiseen tallennuspaikkaan, joista esimerkkinä DVD- ja Blu-ray levyt (Kurki ym. 2011, 21). Lisäksi kirjanpitolaki määrittää, että tilinpäätös, toimintakertomus, kirjanpito ja tililuettelo on säilytettävä vähintään kymmenen vuotta

tilikauden päättymisestä. Tositteita ja liiketapahtumia koskevat liikevaihdot on säilytettävä vähintään kuusi vuotta tilikauden päättyvän vuoden lopusta. (Kirjanpitolaki 10 §.)

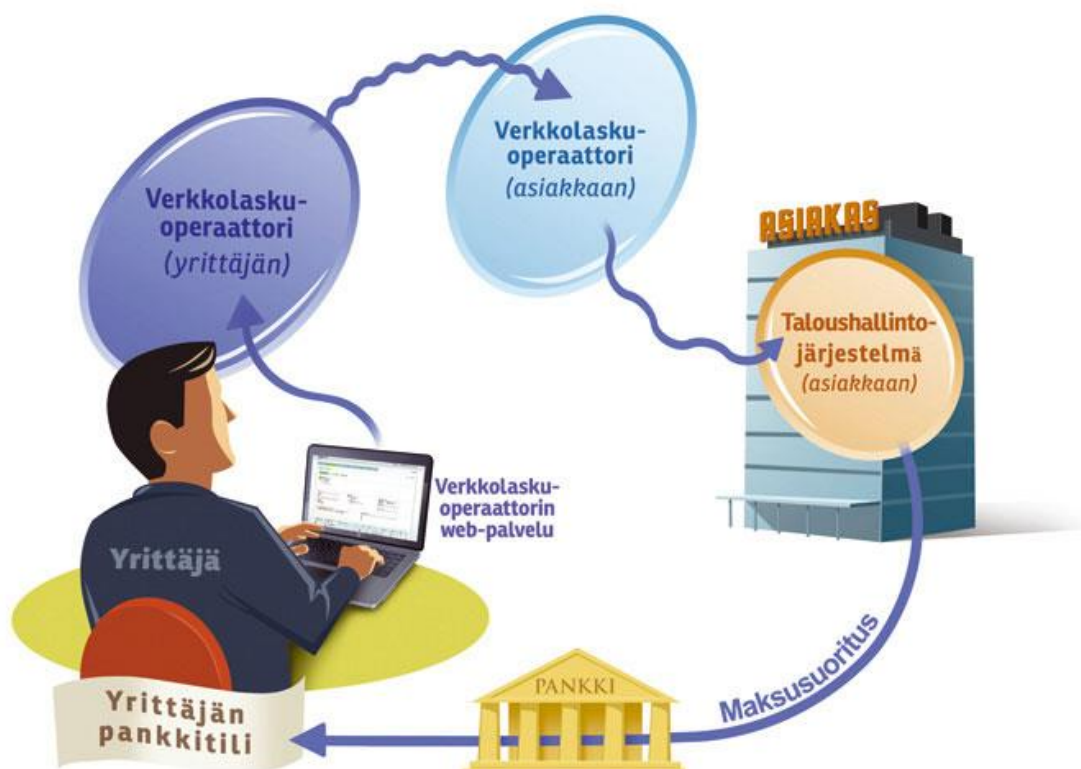
3 Pk-yritysten verkkolaskutus

Laskutus on yksi tärkeimmistä taloushallinnon osa-alueista, koska se tuo varsinaista rahaa yritykseen. Muut taloushallinnon osa-alueet käsittelevät pelkästään laskutuksesta saadun rahan käyttöä. Kuten edellisessä kappaleessa on todettu, taloushallinto voidaan nykypäivänä tehdä melkein täysin sähköisesti. Tästä johtuen verkkolaskutus on isossa osassa koko yrityksen sähköistä taloushallintoa. Se on jo useissa pk-yrityksissä käytössä ja yhä useammat ottavat sen käyttöön vuosittain (Yritysrahoituskysely 2013). Verkkolaskutus on erittäin kätevä ja nopea keino laskuttaa asiakasta sekä ottaa laskuja vastaan. Vaikkakin verkkolaskutuksen käyttöönotto on noussut, useat pk-yritykset laskuttavat edelleen paperilla tai sähköpostitse. Laskutus sähköpostitse tarkoittaa, että laskuttaja liittää laskun pdf-muodossa sähköpostiviestiin. PDF-laskutus edellyttää työntekijän avaamaan laskun ja siirtämään sen omaan laskutusjärjestelmään, jolloin laskutustapa ei ole niin nopea verrattuna verkkolaskuun. Useat yritykset, laskuttajat, tarjoavat sähköpostilaskutusta vaihtoehtona asiakkailleen, koska se on nopea ja toimiva tapa silloin, kun laskutusjärjestelmä kykenee lähettämään laskun automaattisesti tiedossa olevaan sähköpostiosoitteeseen. Toisaalta sähköpostilaskutuksen käyttö voi olla hankalaa laskun vastaanottajalle, jonka pitää avata lasku sähköpostista ja siirtää se omaan laskutusjärjestelmään. Toimintaa nopeuttaa, jos vastaanottajan sähköposti on suoraan yhteydessä vastaanottajan skannausjärjestelmään. Tällöinkin työntekijän on käytävä tarkastamassa laskun datatiedot. Laskuttaja ei voi kuitenkaan olla varma siitä, onko asiakas vastaanottanut laskua, koska sähköpostiviestistä ei tule varmistusta automaattisesti. Lisäksi sähköpostissa kulkevat laskut ovat alttiita tietoturvariskeille, koska niissä ei ole juuri mitään suojaa. Useat operaattorit tarjoavat nykyään internetissä helppoa ratkaisua lähettää PDF-lasku, jossa käyttäjän tarvitsee syöttää pelkästään laskun tiedot sekä sähköpostiosoite. Tästä operaattori usein veloittaa erikseen. Tämänlaista palvelua käyttävät monet pk-yritykset, joilla on vain muutamia laskuja lähetettävänä. (Tieke 2012a.)

Verkkolasku on siis käytännössä sama asia kuin paperilasku, mutta taloushallinto-ohjelmat pystyvät tunnistamaan siitä tarvittavat tiedot ilman manuaalikäsittelyä. Verkkolasku lähetetään suoraan vastaanottajan järjestelmään, joka tunnistaa automaattisesti laskussa olevat datatiedot. Useimmiten verkkolasku lähetetään ja vastaanotetaan joko datatiedostona tai laskukuvana. Molemmissa tapauksissa ohjelmat käsittelevät tulleen verkkolaskun todella nopeasti ja siirtävät sen automaattisesti eteenpäin laskujen kierrätysjärjestelmään. Verkkolaskun voi myös tarvittaessa avata tietokoneen näytölle, jolloin se näyttää samalta kuin paperilasku. Tätä ominaisuutta käytetään usein tarkasteltaessa laskua ja sen tietoja. Avaaminen ei vaikuta laskun kiertoon tai arkistointiin. (Tieke 2012a.)

Verkkolaskujen lähettämisessä sekä vastaanottamisessa käytetään operaattoria, joka tarjoaa kyseistä palvelua (Kuvio 3). Paketti, jonka yritys ostaa palveluntarjoajalta, sisältää usein sekä verkkolaskujen lähettämisen että vastaanottamisen, joista poikkeuksena sopimukset, jossa tarvitaan pelkästään toista vaihtoehtoista. Tällainen ratkaisu on melko yleistä pk-yrityksillä, joilla on vain muutama laskuttaja, mutta laskutettavia moninkertainen määrä. Operaattoreilla on hyvät yhteydet pankkeihin ja muihin operaattoreihin, jolloin laskut tulevat ja menevät varmemmin perille. Myös kaikki Suomessa toimivat pankit ovat operaattoreita, jotka tarjoavat verkkolaskutusta. (Yrittäjät 2014.)

Verkkolaskuista puhuttaessa nousee lyhenne EDI usein esiin. Electronic Data Interchange on laskutusmuoto ja kulkee samantapaisesti, kuin tavallinen verkkolasku. Yritys voi käyttää näitä molempia samanaikaisesti, mikäli siihen on tarvetta. EDI-lasku on suunniteltu toisenlaiseen käyttötarkoitukseen kuin tavallinen verkkolasku. Huomattavin ero on, että EDI-laskua pystytään räätälöimään yksilöllisiin tarpeisiin paremmin kuin verkkolaskua. Se soveltuu paremmin kahden yrityksen väliseen tilaus- ja toimituslaskutukseen, jos laskutus on useasti erilainen, kuin edellisellä kerralla. EDI-laskun sisältö voidaan määrittää aina erikseen, kun verkkolaskun sisällössä pyritään aina standardimuotoon. EDI-laskun huono puoli on, ettei siinä siirry laskun kuvaa mukana, eli työntekijä ei saa laskua tarvittaessa auki näytölle samalla tavalla kuin verkkolaskun kuvan. EDI on myös suomennettu lyhenteeksi OVT, joka tarkoittaa organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa. (OpusCapita 2013.)



Kuvio 3: Verkkolaskun kulku (Eric Leraillez 2011).

3.1 Verkkolaskutuksen hyödyt

Verkkolaskutus on yksi koko sähköisen taloushallinnon tärkeimmistä osa-alueista. Jos se sujuu mutkattomasti, usein koko taloushallinto toimii sen mukaisesti hyvin, sillä rahavirta on jatkuvaa eikä laskujen käsittelyyn kulu resursseja. Mikäli yritys saa verkkolaskutuksensa toimimaan ilman ongelmia, voidaan resurssit käyttää johonkin muuhun liiketoiminnan osa-alueeseen. Saapuvia verkkolaskuja ei ole tarkoitettu täysin automatisoiduksi, koska se voi aiheuttaa myös virheitä, esimerkiksi laskun tiedoissa, jotka voivat tulla yritykselle kalliiksi. Tämän vuoksi esimerkiksi saapuneet verkkolaskut kiertävät tarkastajalla ja hyväksyjällä ennen maksua. Verkkolaskutusta pitää siis osata käyttää ja päivittää oikein. Asiakasyrityksen verkkolaskutusosoitteet voivat vaihtua, jolloin jonkun on pidettävä ne ajantasalla, jotta laskutus pysyy toimivana. Uuden yhteistyökumppanin ja asiakkaan kohdalla verkkolaskutuksesta kannattaa sopia jo myynti- ja ostohetkellä.

Lähtökohtaisesti verkkolaskutus on paljon kustannustehokkaampaa kuin paperilaskutus. Jo postituskulut ovat jo niin suuri kuluerä yrityksen muuttuvissa kuluissa, että siirtymistä verkkolaskutukseen kannattaa ehdottomasti harkita, jos lähteviä laskuja on paljon. Pk-yritysten laskutusmäärät vaihtelelevat huomattavasti toimialasta ja yrityksen koosta riippuen. Vaikka laskuja ei lähetettäisi kuin muutamia kymmeniä viikossa, vähentää verkkolaskutus siitä huolimatta työmäärää huomattavasti. Paperilaskutuksessa suurin kuluerä on postituksessa ja laskun käsittelyssä, ei niinkään laskun muodostamisessa. Verkkolaskuoperaattori OpusCapitan verkkolasku.info-nettisivuilla on todettu, että verkkolaskutus puolittaa yhden laskun käsittelykustannukset. Sivuston mukaan noin 80 % laskun käsittelykustannuksista kohdistuu vastaanottajalle. Käsittelykustannuksista suurin on työntekijän palkkakulut. Sivustolla kerrotaan että yhden saapuvan paperilaskun käsitteleminen maksaa yritykselle noin 30 euroa. Summa voi kuulostaa isolta, mutta jos otetaan mukaan kaikki työntekijät, jotka ovat mukana laskun kierrossa ja lasketaan heidän palkkakulunsa, kuulostaa summa realistiselta. Mikäli pk-yritys saisi tästä summasta ainakin puolet pois, jäisi rahaa selvästi enemmän muuhun liiketoimintaan. (OpusCapita 2013.)

Koska verkkolaskutus vähentää työmäärää huomattavasti, yrityksen ei ole välttämätöntä palkata lisää henkilöitä taloushallintoonsa vastaamaan myynti- ja ostolaskuista. Verkkolaskutuksen käyttö on varmempaa kuin paperilaskutus, koska paperilaskuja käyttävä yritys ei voi aina olla varma siitä, onko asiakasyrityksen osoite esimerkiksi muuttunut tai onko asiakas saanut laskun vai ei. Verkkolasku palautuu lähettäjälle, mikäli laskutusosoite on väärä. Yksi huomattava etu verkkolaskutuksessa on sen nopeus, sillä lasku saapuu vastaanottajalle jo samana päivänä, kun se on ajettu yrityksen järjestelmästä. Inhimilliset virheet laskutuksessa vähenevät verkkolaskutusta käytettäessä, jolloin virheiden ratkaisemiseen ja korjaamiseen ei tarvitse käyttää aikaa. (OpusCapita 2013.)

Verkkolaskutus voi olla näkemykseni mukaan pk-yrityksillä jopa kilpailuvaltti. Yhä useampi suuri toimija, sekä isot yksityiset että valtion yritykset, ovat siirtyneet verkkolaskuun ja ne ovat ilmoittaneet, etteivät ota enää paperisia laskuja vastaan (Rantalainen 2014). Tästä hyvä esimerkki on valtionkonttorin päätös vuodelta 2009, ettei mikään valtion virasto ota paperilaskuja vastaan eikä myöskään sähköpostitse (Digitoday 2009). Laskuttajan on mentävä valtiokonttorin sivuille tekemään verkkolasku (Valtiokonttori 2015). Tilanne on pakottanut useat pk-yritykset, joilla on sopimukset jonkun ison toimijan kanssa, siirtymään verkkolaskutukseen. Tämä on aiheuttanut varmasti paljon ongelmia ja työtä erityisesti yrityksille, joilla ei välttämättä ole resursseja ja aikaa kehittää laskutusjärjestelmäänsä tai selvittää siihen liittyviä ongelmia ja haasteita. (Valtiokonttori 2015.)

Verkkolaskutusta voidaan pitää yrityksen tunnettavuuden ja maineen kannalta hyvänä asiana, koska se on erittäin ekologinen tapa laskuttaa. Ympäristöystävällisyys ja Green office-toiminta on nostanut suosiotaan viime vuosina räjähdysmäisesti. Yhä useammat yritykset on alkaneet vaatia myös kumppaneiltaan pienempää hiilijalanjälkeä. Nykyään yhä useampi yritys panostaa ympäristöystävällisyyteen ja mahdollisimman pieneen hiilijalanjälkeen. Verkkolaskutus on yksi parhaimmista tavoista pienentää yrityksen hiilijalanjälkeä. Finanssialan keskusliiton teettämän tutkimuksen mukaan verkkolasku on neljä kertaa ympäristöystävällisempi, kuin perinteinen paperilasku. Finanssialan keskusliiton tutkimuksen mukaan suurin syy edellämainittuun eroon on ajansäästämisestä saatu työtehon parantuminen ja siitä saadut päästösäästöt. Lisäksi yrityksen hiilijalanjälki vähenee huomattavasti, kun laskua ei tarvitse tulostaa paperille ja lähettää kirjekuoressa asiakkaalle. Verkkolaskuun liittyvä sähköinen arkistointi poistaa laskujen arkistoinnista aiheutuvan hiilijalanjäljen olemattomiin (kts. luku 2.3). (Finanssialan keskusliitto 2010.)

3.2 Verkkolaskutuksen käyttöönoton haasteet

Verkkolaskutuksen käyttöönotossa nähdään monenlaisia ongelmia, joihin tutustuminen on opinnäytetyöni tärkein tavoite. Yrityksellä tulee olla tarpeeksi laskutettavia tai laskuttavia, jotta verkkolaskutukseen siirtyminen olisi kannattavaa. Suurin motivaattori siirtymisessä on yleensä siitä saadut säästöt, joka edellyttää että siirtyminen on mahdollisimman nopeaa ja vaivatonta. Verkkolaskutukseen siirtyvällä yrityksellä on usein suurimpana tavoitteena kustannussäästöt, joten käyttöönoton tulee olla melko edullista. Liian vanha tai riittämätön laskujenkierrätysjärjestelmä voi tarkoittaa useilla pk-yrityksellä koko taloushallinto-ohjelman päivittämistä tai vaihtamista, joka tarkoittaa vielä isompaa muutosta. Tämä kokonaisvaltainen muutos on yksi haasteista, joiden takia verkkolaskutus ei ole yleistynyt Suomessa toivotulla tavalla. Ohjelmistojen lisenssit sekä niiden vaihtaminen uuteen on kallista. Onneksi useat verkkolaskutusta tarjoavat operaattorit ovat ottaneet tämän huomioon ja nykyään ohjelmistot pystytään usein intergroimaan yrityksen omaan ohjelmaan soveltuvaksi. Kahden ohjelman välinen tiedonsiirto ei välttämättä ole toimivaa, joka voi

aiheuttaa kustannuksia. Lisäksi uusi ohjelma vaatii henkilökunnan lisäkoulutusta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Verkkolaskutuksesta on puhuttu Suomessa jo monia vuosia, mutta suurten kustannusten ja tietotaidon puutteen takia se ei ole yleistynyt kunnolla. Miten asiakkaat sitten olisi mahdollista aktivoida verkkolaskujen vastaanottajiksi? Kysymykseen on varmasti monia vastauksia, mutta mielestäni verkkolaskutuksen hyödyistä pitäisi jakaa enemmän tietoa pk-yrityksille. Lisäksi operaattorit voisivat tehdä enemmän yhteistyötä, jotta siirtyminen olisi helpompaa jokaiselle halukkaalle. Yhä useammat yritykset ottavat nykyään vastaan verkkolaskuja ja ilmoittavat asiakkailleen, etteivät enää ota paperilaskuja vastaan. Tällöin asiakkaana olevan yrityksen on siirryttävä verkkolaskutukseen tai käytettävä jotain muuta laskutuskeinoa, joista esimerkkinä sähköpostilaskutus on melko yleinen laskutustapa. Jotkin suuret toimijat ovat lopettaneet sähköpostilaskujen vastaanottamisen, kuten edellisessä luvussa on kerrottu. Useat operaattorit kehottavat asiakkaitaan levittämään tietoa verkkolaskutuksesta ja mainostamaan operaattoria lisämyynnin toivossa. Tämä on erittäin kätevä markkinointikeino operaattoreille sekä operaattorin asiakkaalle, koska verkkolaskutus nähdään positiiviseksi asiaksi useimmissa yrityksissä. Tämä aiheuttaa paineita myös pk-yrityksille, jotka haluavat kasvattaa liiketoimintaansa. Lisäksi monet verkkolaskuja vastaanottavat yritykset vaativat verkkolaskuilta erityistarpeita, joita ovat kustannuspaikkojen lisääminen laskuun ja muut erilaiset räätälöinnit. (Kurki ym. 2011, 12, 22.)

3.3 Siirtymisprosessi paperisesta laskusta verkkolaskuun

Siirtymisprosessi paperisesta laskutuksesta verkkolaskuun on hyvä aloittaa jo todella aikaisessa vaiheessa, kun mahdollinen siirtyminen on tullut tietoon. Siirtymisprosessin ensimmäinen vaihe on selvittää yrityksen omat sisäiset tarpeet, jotta pystytään saamaan selville, mitä hyötyjä verkkolaskutuksesta voidaan saada. Kurki ym. (2011, 32) kuvaavat kirjassaan Verkkolaskutus käyttöön! siirtymisprosessin aloittamista oman laskuprosessin arvoimisella. Koko laskutusprosessi voi olla niin monimutkainen, että se kannattaa purkaa paloihin. Kurki ym. (2011, 32) esittää kirjassaan seinätaulumenetelmän, jonka on kehittänyt Kari Saari-Seppälä. Saari-Seppälän menetelmä sopii todella hyvin verkkolaskun tarpeellisuuden tutkimiseen. Siinä laskutuksesta vastaavat henkilöt kertovat laskuprosessista eri vaiheita sekä miten kauan tiettyyn työhön menee aikaa. Jokainen työntekijä kirjoittaa lapulle oman työkuvasa ja laittaa sen seinälle siinä järjestyksessä missä laskuprosessi etenee. Näin yritys sekä työntekijät ymmärtävät, miten pitkä prosessi on paperilaskulla, mikäli mitään toimintaa ei ole sähköistetty. Tästä kootusta prosessikuvauksesta yritys pystyy kartoittamaan mitä ratkaisuja operaattoreilla on tarjota laskutukseen, sekä mitä vaiheita verkkolasku pystyy poistamaan. Tämänäyttypinen prosessikuvaus on todella hyvä keino saada työntekijätkin ymmärtämään, kuinka tärkeää olisi siirtää laskutus sähköiseksi. Seuraava vaihe

prosessissa on tarjouspyynnön lähettäminen operaattoreille, jossa voi käyttää apuna tehtyä seinätaulua. Operaattoreilla on erilaisia hinnoittelutapoja (kts. luku 3.6) ja sen takia tarjouspyyntöjä kannattaa lähettää useita. Operaattorit katsovat seinätaulun, sen eri kohdat ja tarjoavat ratkaisuaan yritykselle. Tarjouksia tulee varmasti monelta operaattorilta, joista voi valita muutaman potentiaalisen toimijan jatkoneuvotteluja varten.

Seuraava vaihe on kartoittaa yrityksen ohjelmistot, eli onko yrityksen käyttämällä ohjelmalla valmius verkkolaskutukseen. Lisäksi yrityksen kannattaa huomioida koko taloushallinto ja sen prosesseit sekä niiden toimivuus. Tavoite olisi saada selville, ovatko kaikki työtavat ja järjestelmät parhaat mahdolliset (Kurki ym. 2011, 33). Kurki ym. (2011, 33-35) toteavat: ”Jotta taloushallinto toimisi mahdollisimman tehokkaasti, kaikissa vaiheissa on pyrittävä mahdollisimman automaattiseen tiedonsiirtoon, jotta välttyään tiedon käsin syöttämiseltä”. Tällä he tarkoittavat, että on tärkeää saada muutkin mahdolliset kehitystyöt tekeille, jotta jotakin työprosessia voitaisiin sähköistää. Mikäli yrityksen laskutusjärjestelmällä ei ole valmiutta verkkolaskutukseen, on yrityksellä kolme vaihtoehtoa, jotka ovat jo käytössä olevan ohjelman uusiminen, ohjelman vaihtaminen tai laskutuksen ulkoistaminen operaattorille. Kaikki kolme vaihtoehtoa aiheuttaa yritykselle lisäkustannuksia, joita ei välttämättä olla edes ymmärretty aikaisemmin. Vaihtoehtoja kannattaa harkita juuri kustannuksien ja omien tarpeiden kautta. Mikäli yrityksen laskutusohjelma tai taloudenhoitojärjestelmä on todella vanha, kannattaa pohtia parantaisiko uusi ohjelma myös muita yrityksen osa-alueita.

Useat pk-yritykset käyttävät valmisohjelmistoja, jotka on kehitetty yksinkertaisen ja pienen yrityksen tarpeisiin. Niitä pystytään helposti integroimaan jälkikäteen, mutta tämä voi aiheuttaa lisäkustannuksia. Valmisohjelmistot soveltuvat usealle alalle, koska niitä pystytään integroimaan erilaisiin tarpeisiin jo ostovaiheessa. Näihin integroituihin valmisohjelmistoihin kuuluu kaikki tavalliset talouden hoitoon liittyvät ja tarvittavat asiat, kuten laskutus, reskontranhoito ja kirjanpito. Nämä valmisohjelmistot ovat usein standardipaketteja, joihin voidaan tarvittaessa liittää verkkolaskutus, joka sisältää sekä laskun lähettämisen että vastaanottamisen. (Kurki ym. 2011, 33-35.)

Mikäli yritys joutuu tai haluaa hankkia uuden ohjelmiston, on hankitaprosessiin käytettävä riittävästi aikaa. Ohjelmistoja Suomen markkinoilla on tarjolla useita, joista kannattaa valita eniten omiin tarpeisiin sopiva. Suomessa ohjelmistojen koossa ja hinnoissa on paljon hintaeroja (Kurki ym. 2011, 35). Ohjelmistoja ei ole enää pakko ostaa yritykselle omaksi, vaan niitä voi myös vuokrata. Vuokraamisella tarkoitetaan ASP-palvelua (Application Service Provider), jossa ohjelmistonkehittäjä vuokraa ohjelmiston käyttöliittymän yrityksen haltuun. Ohjelmiston omistaja kuitenkin vastaa tuotteensa toimivuudesta, turvallisuudesta ja päivityksistä. ASP-ratkaisun ohjelmistoja ei kuitenkaan ladata yrityksen tietokoneille, vaan ne toimivat selaimella, johon myyjä antaa tunnukset. Tämänäyttypiset ratkaisut ovat yleistyneet

viime vuosina todella paljon, koska ohjelmiston ostaminen yrityksen omaksi on erittäin kallis ja iso kertainvestointi. Vuokrauspalvelussa on monia etuja, ensinnäkään yrityksen ei tarvitse hankkia palvelinta eikä ohjelmistolisenssejä. Toiseksi yrityksen henkilökunnan ei tarvitse keskittyä ohjelmistoon, vaan varsinaiseen liiketoimintaan ja jättää ohjelmiston päivittäminen palveluntarjoajille. ASP-palvelussa on muutama huono puoli, joista esimerkkinä yrityksen tiedot ja kerätty data ei ole yrityksen omissa käsissä, vaan toisen yrityksen palvelimella. Toki palveluntarjoajien palvelimet on hyvin suojattu, mutta se on silti riski arkaluontoisen datan häviämiseen. Lisäksi yritys ei pysty välttämättä itse vaikuttamaan ohjelmiston kehitykseen haluamallaan tavalla. On riski, että ohjelmistoja on ostettava muutamalta eri palveluntarjoajalta ja ohjelmat eivät ole yhteensopivia. (Tieke 2009.)

3.4 Verkkolaskutusta tarjoavat operaattorit

Verkkolaskuoperaattoreita on Suomessa noin 30, joista suurimmat ovat Maventa ja Basware. Luettelo operaattoreista löytyy TIEKE:n sivuilta osoitteesta verkkolasku.tieke.fi. Luettelossa on kaikki suomalaiset pankit, jotka tarjoavat verkkolaskupalvelua asiakkailleen. Pankeista lähes jokainen tarjoaa kyseistä palvelua. Operaattorin valintaan kannattaa käyttää aikaa. Väärän operaattorin valitseminen voi johtaa lisäkustannuksiin, mikäli siirtyminen ei toimi halutulla tai luvutulla tavalla. Ennen valinnan tekoa kannattaa kysellä operaattoreilta tarjouspyyntöjä ja ratkaisumalleja oman yrityksen tarpeet huomioon ottaen. Tarpeet tulee selvittää huolellisesti ennen ratkaisumallien pyyntöä, koska jatkossa yllättäviä kustannuksia voi syntyä, mikäli ilmenee tarve uudelle palvelulle tai toiminnolle. Esimerkiksi jos yritys tarvitsee laskuihin liitteitä mukaan, on jätettävä pankit vaihtoehtojen ulkopuolelle, koska ne eivät pysty lähettämään liitteitä laskun mukana. On tärkeää varmistaa, onko oma tai tuleva operaattori valmis vastaanottamaan liitteitä, mikäli niitä on tarpeellista vastaanottaa. Useat operaattorit kehottavat asiakkaitaan pyytämään liitteet esimerkiksi sähköpostitse, tämä lisää kuitenkin työtä vastaanottajan päässä. Lisäksi operaattorilta on hyvä varmistaa, mitä standardeja se on valmis vastaanottamaan ja pystyykö niitä muuttamaan omaan järjestelmään sopivaksi. (Kurki ym. 2011, 37.) Operaattorit pystyvät tarjoamaan räätälöityjä ja laajoja paketteja yritysten käyttöön, esimerkiksi integroitua kokonaisuuksia yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään. Mikäli yritys on pieni ja laskutusmääräkin melko alhainen, on pankki luultavasti halvin vaihtoehto. (Heeros 2016.)

Yleisin operaattoreiden tehtävä on vastaanottaa asiakasyrityksen ostolaskuja, sekä lähettää myyntilaskuja. Yritykset voivat kuitenkin ulkoistaa näiden lisäksi myös muita toimintojaan omalle operaattorille. Näitä toimintoja ovat esimerkiksi laskujen muuttaminen verkkolaskuiksi, verkkolaskuosoitteiden ylläpito, laskujen arkistointi, ostolaskujen skannaus ja sähköinen kierrätys. Operaattorit eivät kerro nettisivuillaan hintoja näille palveluille, koska ne ovat enemmänkin räätälöintiä vaativia asioita. Hinta koostuu usein palveluiden summasta ja tehdyistä sopimuksista. Yrityksen tulee siis olla omaan operaattoriin yhteydessä, mikäli

yritys haluaa jonkin toiminnon ulkoistaa. Esimerkiksi ostolaskujen skannaus on yksi asia, johon tuhlautuu ostoreskontran hoitajan työaikaa huomattavan paljon. (Kurki ym. 2011, 36.)

Operaattorit tarjoavat omia portaaleita internet-sivuillaan. Portaali tarkoittaa operaattorin omaa ohjelmaa, joka toimii web-selaimella. Tämän tyyppisissä ohjelmissa yrityksen työntekijä pystyy tekemään verkkolaskun ja lähettämään sen. Tämä kuitenkin edellyttää kirjauksen tekemistä omaan järjestelmään, jolloin portaalin käyttö voi olla aikaa vievää, kun kirjaukset tehdään kahteen kertaan. Tämä ratkaisu toimiikin usein vain niillä yrityksillä, joilla on vain muutamia laskuja lähettävänään kuukausittain. (Basware 2011.)

3.5 Verkkolaskustandardit ja viranomaissäädökset

Verkkolaskustandardilla tai -formaatilla tarkoitetaan laskun sanomamuotoa, eli minkälaisena tiedostona lasku siirtyy ohjelmasta toiseen. Jotta lasku löytää perille, on lähettäjän ja vastaanottajan ohjelmien ymmärrettävä toisiaan. Laskun siirtyminen on täysin automatisoitua, eikä ihmisellä ole laskun siirtymisvaiheessa mitään roolia. Standardi kuvaa laskun tietokenttiä, joita on esimerkiksi laskun lähettäjä, eräpäivä ja summa. Näiden tietokenttien määrä voi vaihdella eri standardien välillä. On tärkeää, että standardi tunnistaa tärkeimmät laskun tietokentät. Jotkin standardit eivät esimerkiksi tunnista laskun mukaan laitettua liitettä. Standardin tiedostomuoto on usein .xml, joka tulee sanoista extensible markup language. Melkein kaikki Suomessa käytetyt taloushallinnon ohjelmat pystyvät lukemaan kyseistä tiedostomuotoa. (Kurki ym. 2011, 9.)

Suomessa yritykset käyttävät joko Finvoice- tai TEAPPS-standardin omaavia verkkolaskuja. Finvoice on Finanssialan keskusliiton kehittämä standardi, joka on varsinkin pankkien käytössä. Finanssialan keskusliiton mukaan Finvoicen osuus Suomessa kiertävissä verkkolaskuissa on noin 75 %. Toiseksi eniten käytetty standardi Suomessa on Tieto Oyj:n kehittämä TEAPPS-standardi. Suomessa toimivat operaattorit pystyvät nykyään muuttamaan standardeja sopiviksi niille yrityksille, jotka eivät esimerkiksi käytä TEAPPS-standardia. Näin ollen laskun standardilla ei ole merkitystä, mikäli välissä on operaattori, joka pystyy kääntämään laskun väärästä standardista luettavaksi tiedostoksi. Viime vuosikymmenen alussa julkaistiin ISO 20022-standardi, joka ei koskenut pelkästään verkkolaskua, vaan rahaliikennettä Euroopan sisällä. ISO 20022 -standardia voidaan käyttää eri maiden, pankkien ja yritysten välisessä maksuliikenteessä, joten se soveltuu verkkolaskuun. (Tieke 2012b.)

Suomen laissa ei ole määritetty eikä rajoitettu verkkolaskun käyttöä juuri millään tavalla. Kuitenkin Suomi noudattaa EU-direktiiviä koskien verkkolaskua. Direktiivi määrää verkkolaskujen turvallisuuteen panostamista, jonka vuoksi yrityksen on varmistettava laskun sisällön muuttumattomuus. Direktiivi antaa yrityksille kolme erilaista vaihtoehtoa, kuinka ne voivat varmistaa laskun sisällön muuttumattomuuden. Nämä kolme tapaa ovat turvallinen laskujenvälityskanava, vahva sähköinen allekirjoitus ja normaalit liiketoimintakontrollit.

TEM:in raportissa kuitenkin todetaan, että Suomessa ei ole tarvinnut ottaa sähköistä allekirjoitusta tai normaaleja liiketoimintakontroleita käyttöön, koska verkkolaskuoperaattoreiden muodostama verkosto on riittävän hyvä muodostaakseen turvallisen välityskanavan. Suomessa verkkolaskut kulkevat melkein aina operaattoreiden kautta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

3.6 Verkkolaskutuksen kustannukset

Verkkolaskutusta käyttöönottaessa on tärkeää laskea arvioitu kustannus. Kustannuksia eivät ole pelkästään yhden laskun hinta, jonka operaattori tarjoaa. Kustannukset riippuvat usein siitä, minkälaisen paketin yritys ostaa operaattorilta. Operaattorit veloittavat palveluistaan kuukausi-, käyttöönotto- ja laskukohtaisia maksuja. Jotkin operaattorit veloittavat asiakkaaltaan näitä kaikkia samanaikaisesti, osa vain yhtä tai kahta (Taloussanomat 2009). Hinnat vaihtelevat paljon eri operaattoreiden välillä, koska jotkin laskuttavat yhdestä laskusta enemmän kuin toinen, mutta samalla kuukausikohtainen maksu voi olla pienempi. Operaattori siis kannattaa kilpailuttaa ja hintoihin kannattaa perehtyä jo ennen verkkolaskutukseen siirtymistä. (Taloussanomat 2009.)

Kustannuksista suurin voi olla laskujärjestelmän uusiminen, mikäli vanha ohjelma ei ole verkkolaskutukseen sopiva. Koulutukset verkkolaskupalveluun voivat olla hinnakkaita. Useimmat operaattorit tarjoavat tätä palvelunoston mukana, mutta esimerkiksi työntekijöiden palkkakustannukset koulutuksen ajalta maksaa. Kustannuksia laskettaessa on tärkeää ottaa huomioon laskun koko käsittelyketju. Mikäli lasku jumiutuu johonkin, se vaatii työntekijän käsittelyä. Tällöin laskun kustannus voi jo ylittää operaattorin tarjoaman hinnan. Lasku saadaan mahdollisimman kustannustehokkaaksi, kun käsittelyketju pyritään saamaan mahdollisimman virtaviivaiseksi, että se menee vaiheesta toiseen ilman työntekijän käsittelyä. (Heeros 2016.)

3.7 Verkkolaskufoorumi

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry, eli TIEKE, palvelee suomalaisia yrityksiä, yhteisöjä ja kuluttajia. TIEKE pitää yllä verkkolaskufoorumia, joka on tietynlainen arkisto verkkolaskusosoitteista. Sen suurin tarjoama palvelu on juuri edellä mainittu foorumi, johon yritys voi liittyä. TIEKE:n verkkolaskufoorumi yhdistää verkkolaskujen lähettäjät ja vastaanottajat helposti ja nopeasti. Foorumista yritys saa kattavan verkkolaskusosoitteiston heti verkkolaskutukseen siirtymisen jälkeen. Lisäksi yrityksen oma verkkolaskutusosoite lisätään foorumin rekisteriin, josta laskuttajat voivat saada sen helposti tietoon. Verkkolaskufoorumi on muutakin kuin pelkkä luettelo verkkolaskutusosoitteista, koska se tarjoaa ajankohtaista tietoa ja uutta informaatiota koskien verkkolaskutusta. Lisäksi sitä kautta yritys saa uusia kontakteja, jotka mahdollistavat verkostoitumista muiden toimijoiden

kanssa. Foorumi informoi jäseniään erilaisista kehityshankkeista Suomessa ja ulkomailla. Foorumi poistaa suuren työmäärän laskutuksesta vastaavalta henkilöltä, joka aiheutuu osoitteiden pyynnöistä ja päivittämisestä, joka usein tapahtuu lisäämällä niitä yksi kerrallaan yrityksen omiin järjestelmiin. (Tieke 2016.)

Foorumiin ilmoittaudutaan osoitteessa verkkolaskufoorumi.fi. Jäsenyys maksoi 750 euroa vuonna 2015, joka takaa kaikki verkkolaskutukseen liittyvät toiminnot yrityksen käyttöön. Suurimpana hyötynä on saada mainittu verkkolaskutusosoitteiden arkisto suoraan linkitettyä omaan taloushallinto-ohjelmaan. Hyötynä on saada oma verkkolaskuosoite foorumin arkistoon, jolloin omaa yritystä laskuttavat tahot saavat sen sieltä helposti ja laskutus nopeutuu. Foorumin jäsenenä on muitakin etuja, esimerkiksi liittyttäessä oman yrityksen logo ja linkki lisätään verkkolaskufoorumi.fi-sivuille, joka tuo näkyvyyttä ja mahdollisesti uusia yhteistyökumppaneita. Lisäksi foorumi järjestää erilaisia työryhmiä, joiden tavoitteena on kehittää verkkolaskutusta muiden jäsenyritysten kanssa. Foorumin etuja ovat myös ilmaiset osallistumiset jäsentilaisuuksiin, joita järjestetään kaksi kertaa vuosittain ja seminaariin, joka järjestetään kerran vuodessa. Tapahtumiin osallistuminen mahdollistaa verkostoitumista sekä uutta informaatiota koskien verkkolaskusta ja sen kehitystä. (Tieke 2016.)

4 Tutkimus

Tämän tutkimuksen tutkimustehtävänä on kuvailla ja analysoida verkkolaskutukseen siirtyvän yrityksen mahdollisia haasteita ja ongelmia. Tutkimuskysymyksenä opinnäytetyössä on ”Mitä ongelmia ja haasteita verkkolaskutukseen siirtyminen aiheuttaa pk-yrityksillä?”. Yleisimpiä haasteita ja ongelmia olen kertonut jo työni teoriaosuudessa ja kertonut mistä ne johtuvat. Kuitenkin kyselyn tulokset ovat oleellisena osana tutkimustani ja niitä alan purkamaan seuraavissa luvuissa.

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää haasteita ja ongelmia, joita ilmenee pk-yrityksien siirtymisessä verkkolaskutukseen. Tutkimuksestani yritys, joka harkitsee verkkolaskutukseen siirtymistä, saa hyvän informaatiopakettin mitä esteitä on mahdollisesti edessä. Oletukseni on, että monella yrityksellä on siirtymisprosessissa ilmennyt odottamattomia ongelmia ja haasteita, jotka ovat lisänneet kustannuksia huomattavasti. Haluan selvittää, mitä ongelmia pk-yrityksillä verkkolaskutukseen siirtymisessä on, jotta niitä voisi ennaltaehkäistä. Siirtymisen haasteet kiinnostavat minua, koska minulla on omia kokemuksia taloushallintojärjestelmän uusimisesta, joka ei onnistunut niin nopeasti ja helposti kuin palveluntarjoaja antoi olettaa. Olen varma, ettei yritys, jossa työskentelen, ole ainoa, jolla on ollut ongelmia uutta järjestelmää käyttöönottaessa. Oletustani tukee myös Työ- ja elinkeinoministeriön raportti ”Pk-yrityksen taloushallinnon digitalisointi” (65/2015), jossa todetaan, että pk-yritysten verkkolaskutuksessa on vieläkin ongelmia ja tästä syystä käyttöönoton kehitys on laskenut

radikaalisti huonompaan suuntaan. Raportissa käsitellään varsinkin pk-yritysten välistä verkkolaskutusta ja sen ongelmia, jotka ulottuvat operaattoreiden yhteisiin sopimuksiin ja verkostoon. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

4.1 Rajaukset

Tutkimuksen ulkopuolelle jätin erilaisia asioita. Ensimmäinen huomattava raja on, että keskityn vain pk-yrityksiin. En siis keskity suurten yritysten verkkolaskutukseen, koska useimmilla isoilla toimijoilla on käsitykseni mukaan verkkolaskutus jo käytössä ja useat niistä edellyttävät sitä yhteistyökumppaneiltaan. Suurilla yrityksillä tarkoitan sellaisia, joissa on yli 250 työntekijää. Isot yritykset ovat yleensä operaattoreiden tärkeimpiä asiakkaita. Näin ollen operaattorit keskittävätkin enemmän resursseja ison yhteistyökumppanin verkkolaskutuksen onnistumiseen. Toisin sanoen operaattorit pitävät paremmin huolta yrityksistä jotka maksavat eniten. Lisäksi useilla yli 250 henkilöä työllistävillä yrityksillä on oma IT-osasto, jonka tehtävänä on usein erilaisten ohjelmien yhteensopivuuden varmistaminen.

Lisäksi tutkimuksessa käsitellään pääsääntöisesti käyttöönoton haasteita ja ongelmia. Tämä tarkoittaa, että verkkolaskutuksen hyödyt jätin vähän vähemmälle huomiolle, vaikka työstä löytyy oma luku niistäkin. Luku verkkolaskutuksen hyödyistä on tärkeä siltä kannalta, että lukija tietää, miksi kannattaisi siirtyä verkkolaskutukseen, mikä se on ja miksi tämänlaista aihetta on tutkittu. Tutkimukseni ulkopuolelle rajasin ulkomaalaiset ja Suomen ulkopuolella toimivat yritykset. Potentiaalisia vastaajia etsiessäni en kuitenkaan varmistanut, toimiiko yritys ulkomailla enkä tätä kyselyssä kysynyt. Voi olla että muutama, esimerkiksi kuljetusalan yritys, toimii myös Suomen rajojen ulkopuolella. Tähän ratkaisuun päädyin, koska halusin selvittää varsinkin Suomessa toimivien yritysten mahdollisia ongelmia. Lisäksi potentiaalisia vastaajia etsiessäni pyrin siihen, että yritykset laskuttavat toisia yrityksiä eivätkä yksityiskuluttajia. Käsitykseni mukaan yksityiskuluttajille tarkoitettu e-lasku ei ole vielä noussut suosioon. Lisäksi useilla yksityiskuluttajilla on erilaisia ennakkoluuloja sähköistä laskutusta vastaan, jota en halunnut sekoittaa työhöni. Osa tutkimukseni vastaajista laskutti myös yksityiskuluttajia, mutta tätä en kyselyssä eritellyt ollenkaan.

4.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus tehtiin avoimella kyselyllä, jossa on 11 kysymystä koskien verkkolaskutusta ja sen käyttöönottoa. Toteutin kyselyn internetissä toimivalla e-lomake-sivustolla, joka on erittäin kätevä ja toimiva tapa tehdä kyselytutkimus. Lähetin vastauslinkin sähköpostilla eri yrityksiin, jossa pyysin vastaamaan kyselyyni. E-lomakkeeseen vastaamisen kerroin olevan helppoa, ja kyselyyn vastaamisen kestoksi arvioin noin 5-10 minuuttia. E-lomakkeen käyttö helpotti huomattavasti sitä, ettei yrityksen tarvinnut lähettää minulle vastauslomakkeita sähköpostilla tai paperitse. Tavoitteenani oli saada ainakin 15 vastausta pk-yrityksiltä.

Kyselyn lähetin yhteensä 46 pk-yritykselle, joiden oletin käyttävän laskutuskeinonaan verkkolaskutusta. Tällä tavoin varmistin, että saan suurimman osan vastauksista sellaisita yrityksiltä, jotka ovat ottaneet verkkolaskutuksen käyttöön. Vertailun vuoksi lähetin kyselylomakkeen myös sellaisille yrityksille, joista en tiennyt onko verkkolaskutus käytössä. Verkkolaskutuksen käytöstä kertovat useat yritykset internetsivuillaan. Potentiaalisia vastaajia etsin Googlen kautta, josta löysin eri kokoisia pk-yrityksiä. Kyselyyn vastasi yhteensä 16 yritystä, joista 13:lla oli verkkolaskutus käytössä.

Kyselylomakkeen teossa pyrin selkeyteen, että kaikki vastaajat tietävät, mitä heidän tulee vastata. Olennaista on se, että kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla ja vastaavat kaikki samaan kysymykseen. Tärkeää on, ettei yhdessä kysymyksessä kysytä montaa eri asiaa. Pyrin välttämään johdattelevia ja valmiita vastausvaihtoehtoja antavia kysymyksiä. Kysymykset olivat kaikille vastaajille samat. Kysymykset olivat muodoltaan melko lyhyitä ja ytimekkäitä. Kysymysten järjestyksessä pyrin selkeyteen, jotta vastaaja pystyy helposti vastaamaan kaikkiin kysymyksiin suoraan, eikä lomakkeessa tarvitse seilata edestakaisin. Pyysin muutamaa kysymykseen perusteluja, jotta sain kuvailevia vastauksia, joiden analyysistä sain itse enemmän irti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 188-199.)

Valitsin aineiston jäsentämismenetelmäksi sisällönanalyysin, jolla voidaan analysoida dokumentteja. Kaikki kirjallisessa muodossa oleva materiaali on dokumentti. Sisällönanalyysin avulla kerätty aineisto on mahdollista järjestää, jotta siitä voi tehdä tarvittavat johtopäätökset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103.) Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä etenin aineiston lukemisesta pelkistämiseen, eli tiivistin vastauksia lyhyempään muotoon ja jätin tutkimuksen ulkopuolelle siihen kuulumattomia asioita. Tämän jälkeen ryhmittelin vastauksia niiden samankaltaisuuden perusteella. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-113.)

4.3 Kysely

Kyselylomake on opinnäytetyön liitteenä (Liite 1). Kyselyssä käytin pääsääntöisesti avoimia kysymyksiä, koska se antaa tutkimukseen osallistuville enemmän vapauksia vastaamiseen. Valmiit vastaukset ja esimerkiksi asteikkokyselyt antavat tietynlaista informaatiota ja toimivat paremmin kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa, jossa käsitellään suuria vastausmääriä. Omassa tutkimuksessani en kuitenkaan pyri yleistettävyyteen, joten kysymykset olivat suurimmaksi osaksi avoimia. Sisällytin kyselyyn muutaman monivalintakysymyksen ohjatakseeni vastaajaa seuraavaan vastattavaan kysymykseen. Kyselyä valmistellessani pidin tärkeänä sitä, ettei se veisi vastaajien työajasta paljoakaan. Oletuksenani oli, ettei kukaan vastaisi kyselyyn työajan ulkopuolella, koska lähetin sen yrityksen edustajien työsähköposteihin. Kyselystä pyrin tekemään lyhyen, jotta kiireiset yrittäjät jaksavat siihen vastata.

Ennen viestin lähettämistä vierailin useiden yritysten nettisivuilla ja pyrin löytämään yhteystiedoista jonkun henkilön, joka työskentelee yrityksen taloushallinnon puolella. Tällä toiminnalla halusin välttää turhien viestien lähettämisen henkilöille, jotka eivät välttämättä olleet tietoisia oman yrityksensä laskutuksesta. Oletin, ettei väärä henkilö välitä viestiäni yrityksen taloushallintoon. Käytin potentiaalisten vastaajayritysten etsimisessä enimmäkseen Googlen hakukonetta, josta etsin tietyillä hakukriteereillä yrityksiä. Yrityksiä etsiessäni pyrin siihen, etten lähettäisi kyselylomaketta yrityksiin, jotka laskuttavat pääsääntöisesti yksityisiä kuluttajia, vaan toisia yrityksiä. Yritysten nettisivuilta etsin laskutustiedot ja lähetin yritykseen sähköpostia, jos laskutustiedoissa ilmeni vaihtoehtona verkkolaskutus. Näin toimiessani pyrin saamaan vastaajiksi yrityksiä, joilla oli verkkolaskutus käytössä.

Lähettämässäni sähköpostissa esittelin itseni ja millä asialla kyseistä yritystä lähestyin. Viestissäni kerroin lyhyesti opinnäytetyöstäni ja sen aiheesta. Lopuksi viestiin sisällytin yhteystietoni ja linkin e-lomakkeeseen. Annoin sähköpostin vastaanottajalle luvan jakaa linkkiä tekemääni e-lomakkeeseen muille pk-yrityksille. Sähköpostissa mainitsin tutkimuksen vastaamisen arvioidusta kestosta. Kerroin myös, mihin mennessä tutkimukseen tulisi vastata. Lähetin jokaisen sähköpostin yksilöllisesti tietylle yritykselle mainitsemalla sähköpostissa yrityksen nimen ja mistä olin löytänyt sähköpostiosoitteen. Oletan, että tämä vaikutti vastausten määrään positiivisesti, koska vastaanottajalle selvisi heti viestin alussa, ettei kyseessä ole pelkkä massaviesti, joka on helppo sivuuttaa. Kyselylomakkeen alkutekstissä kerroin, ettei vastaajan yrityksen nimeä käytetä opinnäytetyössäni. Uskon tämänkin vaikuttaneen positiivisesti vastausmäärään, sillä uskon, etteivät yritykset halua nimeään tuntemattoman opiskelijan opinnäytetyöhön.

Kysely koostui 11 kysymyksestä, joista ensimmäiset kolme kysymystä koski yrityksen perustietoja, eli yrityksen nimi, kuinka monta henkilöä yritys työllistää sekä sen toimiala. Näillä kysymyksillä varmistin, että vastaaja on oikea yritys ja tietojen vastaavan internetsivuilla esitettyjä tietoja. Halusin tietää, minkä kokoisista pk-yrityksistä vastaajat koostuivat ja millä toimialalla yritys toimii. Tutkimukseni kannalta ensimmäisillä kolmella kysymyksellä ei ole paljoakaan merkitystä, mutta halusin laittaa kyselyn alkuun helpot kysymykset, jotta vastaaja jaksaisi vastata pidempiin kysymyksiin niiden jälkeen. Neljäs kysymys oli johdatteleva, jossa kysyin, onko vastaajan yrityksessä verkkolaskutus käytössä. Tällä halusin ohjata vastaajan seuraavaan kysymykseen, riippuen siitä, mitä neljänteen kysymykseen vastasi. Mikäli vastaaja vastasi kysymykseen ei, siirtyi hän kysymyksiin 5-7. Jos verkkolaskutus oli käytössä, tuli vastaajan siirtyä kysymyksiin 8-11. Kysymykset 5-11 ja niiden vastaukset käsittelen seuraavassa luvussa.

4.4 Kyselyn tulokset

Lähetin kyselyn vastattavaksi 46 pk-yritykselle, joista 16 vastasi antamaani määräaikaan mennessä. Vastanneiden yritysten joukkoon kuului edustajia monelta eri alalta. Näiden yritysten aloja oli muun muassa isännöinti, logistiikka, sähkö, kuljetus, talonrakennus ja terveydenhuolto. Vastanneet yritykset olivat sekä pieniä että keskisuuria. Pienimmät kyselyyn vastanneet yritykset olivat yksityisyrittäjiä, joita oli kaksi kappaletta. Suurin vastannut yritys oli noin 100 henkilöä työllistävä kuljetus- ja pakkausalan yritys. Henkilöstön suuruuden keskiarvo vastanneiden kesken oli 22,5 henkilöä.

Kaikkien vastanneiden kesken verkkolaskutus on käytössä 13 yrityksessä ja lopuissa kolmessa yrityksessä sitä ollaan harkittu, mutta ei vielä otettu käyttöön. Nämä kolme yritystä työllistävät yhteensä 22 henkilöä, joten kyse on melko pienistä yrityksistä. Tiedustelin kysymyksissä, miksi verkkolaskutusta ei ole otettu yrityksessä käyttöön. Vastaajat kertoivat verkkolaskutukseen siirtymisen olevan liian kallista ja siihen siirtyminen vaatisi muiden taloushallinnon osa-alueiden sähköistämistä. Lisäksi vastaajat huomattivat, että laskutettavia pitäisi olla enemmän. Oletuksenani olikin, ettei verkkolaskutukseen siirtyminen ole järkevää, jos laskutettavia on huomattavan vähän. Kyselyssä selvitin sitä, käyttävätkö yritykset jotain muuta sähköisen laskutuksen muotoa. Kahdella yrityksistä on käytössä verkkolaskujen vastaanotto operaattorin kautta. Operaattori muuttaa saapuneen laskun sähköiseen muotoon. Yksi yrittäjä vastaanotti verkkolaskuja pankkinsa kautta, mutta ei lähettänyt niitä. Toiset kaksi yritystä kertoivat käyttävänsä sähköpostilaskutusta joidenkin yhteistyökumppaneiden kohdalla, vaikka sen kerrottiin vievän paljon aikaa. Lisäksi vastaajat kertoivat asiakaspohjan olevan paperilaskun kannalla. Esimerkiksi isännöitsijän asiakkaana olevat asunto-osakeyhtiöt halusivat laskut paperisina.

Verkkolaskutus oli käytössä kaikkiaan 13 vastanneista yrityksistä. Jokainen näistä sekä lähetti että vastaanotti verkkolaskuja. Verkkolaskutus oli otettu useassa yrityksessä käyttöön muutama vuosi sitten. Kaksi vastaajista oli ottanut sen käyttöön ennen vuotta 2010. Kaksi kyselylomakkeeseen vastanneista yrityksistä oli ottanut sähköiset myyntilaskut käyttöön reilusti ennen ostolaskuja. Oletan tämän johtuvan siitä, että myyntilaskut ovat helpommin sähköistettävissä kuin ostolaskut. Tämä oli mielestäni mielenkiintoinen tieto, johon en törmännyt teoriakirjallisuudesta. Olisi kiinnostavaa kuulla aiheesta lisää. Tiedustelin kyselytutkimuksessani sitä, kuinka monta prosenttia yrityksen laskuista kulkee kokonaan verkkolaskutuksella. Vastaukset olivat hyvin hajanaisia. Neljässä yrityksessä verkkolaskuina siirtyviä laskuja oli yli 75 % kaikista laskuista. Tämä on mielestäni erittäin hyvä luku pk-yrityksille, koska se merkitsee huomattavaa säästöä postituskuluissa ja laskun käsittelykuluissa. Kahdella vastanneista yrityksistä alle 20 % laskuista siirtyy sähköisesti, joka on hyvin pieni määrä, vaikka laskutettavia olisi vähän. Näillä kahdella yritykselle oli asiakkaina myös yksityiskuluttajia, joiden mukana olo vaikutti varmasti verkkolaskutuksen

käyttöprosenttiin alenevasti. Loput vastanneista kertoivat 40-60 % laskuista siirtyvän verkkolaskuna.

Kysymykseen verkkolaskutuksen kannattavuudesta sain melko positiivisia vastauksia. Vastanneista yrityksistä vain kaksi piti verkkolaskutusta huonona vaihtoehtona oman yrityksen kannalta. Yksi vastaajista tyrmäsi verkkolaskutuksen käyttöönoton ja sen käytön täysin, sillä operaattorina toimiva pankki veloitti vastaajan mielestä liikaa palvelusta, vaikka sitä ei heti käytetty. Toinen verkkolaskutusta vastustava vastaaja ei halunnut vastata yrityksen puolesta vaihtoehdon kannattavuudesta, mutta ajatteli sen olevan kustannustehokas vaihtoehto. Hän kuitenkin toi esille käyttöönoton ongelmia, joista ei kertonut tarkemmin. 11 tutkimukseen vastannutta yritystä piti verkkolaskutusta kannattavana vaihtoehtona. Suurin osa vastanneista kehui verkkolaskutuksen nopeutta, sillä sen myötä lähetetyt laskut pääsivät perille varmemmin kuin aikaisemmin. Muutama vastaajista kertoi verkkolaskutuksen vähentävän kirjanpitytyötä. Myös laskujen käsittelyn kerrottiin nopeutuneen paperisten laskujen poistuessa. Yksi vastaajista kertoi saaneensa yhteistyökumppaninsa siirtymään verkkolaskutukseen, jolloin yrityksen laskutus nopeutui entisestään. Osa vastaanottajista kehui rahan säästyvän postituskuluissa ja tilaratkaisujen kehittyvän, kun mapeista päästiin eroon. Vastanneista yksi kertoi yrityksen ostoreskontran skannaavan enää muutaman laskun kuukaudessa, josta nähtiin suuri hyöty kustannustehokkuudessa ja työajan säätelyssä.

Sain 12 vastausta kysymykseen käyttöönoton sujumisesta ja mahdollisista ongelmista. Yksi verkkolaskutusta käyttävä vastaaja oli jättänyt kysymyksen tyhjäksi. Pohdinkin, onko kyseessä huolimattomuusvirhe vai voiko olettaa, ettei yrityksessä ollut ongelmia verkkolaskutuksen käyttöönotossa. Kysymykseen vastanneista jokainen kertoi muutamia ongelmia, joita käyttöönotossa ilmeni. Osa vastanneista kertoi, ettei ongelmia käyttöönotossa ilmennyt, mutta listasi tästä huolimatta ongelmia, joita tuli ratkaista käyttöönoton jälkeen. Käyttöönoton ongelmista toistui muutamia vastauksia liittyen ohjelmien kommunikointiin sekä laskujen standardeihin. Ohjelmien kanssa ongelmia oli ilmennyt neljällä vastaajalla. Muutama näistä vastanneista kertoi, ettei saanut apua omalta operaattorilta ongelmanratkaisua etsiessä. Yhdellä yrityksellä verkkolaskutusohjelma lähetti verkkolaskuja onnistuneesti, mutta ei jostain syystä pystynyt vastaanottamaan niitä. Toinen yritys kertoi, ettei ohjelma välittänyt vikailmoitusta, vaikkei lasku ollut mennyt asiakkaalle asti. Lisäksi yhdellä yrityksellä oli ollut saapuvien verkkolaskujen kanssa ongelmia, sillä ohjelma ei tunnistanut pitkiä numerosarjoja. Ongelma oli vakava, sillä laskuja ehdittiin maksamaan väärillä viitteillä. Standardien kanssa ilmeni ongelmia yhteensä neljällä eri yrityksellä. Pankkia operaattorina käyttävällä yrityksellä ei verkkolaskut saapuneet samanlaisena kuin asiakas oli ne lähettänyt. Virhe johtui FInvoice-standardista, joka siirsi laskun datan väärin kohtiin. Toisella yrityksellä ongelma oli päinvastainen, sillä lähetettävät laskut muuttuivat niin, että asiakkaalle näkyi tiedot väärissä paikoissa. Muutamalla vastaajalla oli ongelmia laskun liitteiden kanssa. Yksi huomautti, että

yhden asiakkaan operaattori oli rajoittanut liitteiden määrän yhteen kappaleeseen. Tällä yhdellä liitteellä oli lisäksi rajattu koko, jolloin liitteet piti lähettää erikseen. Tämä prosessi aiheutti huomattavan paljon lisätyötä. Toisella yrityksellä ongelmallista oli se, ettei liitteitä pystytty lisäämään ollenkaan.

4.5 Pohdinta

Kyselyyn sain mielestäni riittävän paljon vastauksia. Tavoitteenani oli saada vastaus vähintään 15:ltä eri pk-yritykseltä ja tämä tavoite toteutui. Olen tyytyväinen vastauksien määrään, kun kyselyä tehdessä uskoin saavani noin kymmenen vastausta. Vastaajien määrä riitti tarpeeksi monipuolisiin vastauksiin. Yllätyin siitä, miten monella yrityksellä oli ongelmia standardien kanssa, vaikka se nähdään usein operaattorin vastuualueena. Operaattoria markkinoidaan apukeinona laskuttajan ja laskutettavien välissä. Moni vastaajista kertoi, ettei operaattorista ollut juurikaan apua ongelmien ratkaisussa. Osasin olettaa, että vastaajat olivat kohdanneet ongelmia verkkolaskutusohjelmien kanssa, koska varsinkaan pk-yrityksillä ei välttämättä ole tietotaitoa käyttää ohjelmiaan kokonaisvaltaisesti. Käsitykseni mukaan pk-yrityksellä on vähänlaisesti it-tukea yrityksessään ja resursseja ulkoistaa it-tukea. Tämän takia operaattoreiden tulisi jo verkkolaskupalvelun myyntihetkellä selvittää asiakkaalleen mitä muutoksia ohjelmiin on luvassa ja miten niitä tulee käyttää. Operaattoreiden toimintatavat ovat melko erilaisia ja ei voi olettaa, että verkkolaskutusta käyttävä yritys osaa käyttää kaikkia taloushallinnon ohjelmia. Liitteiden lisäämisen rajoitukset olivat tulleet monelle vastaajalle yllätyksenä, kuten osasinkin odottaa työkokemukseni takia. Muutama vastaaja oli hämmästyynyt siitä, ettei esimerkiksi rahtikirjoja pystynyt lisäämään laskulle. Lisäksi vaikka liite pystyttiin lisäämään, tiedostolla saattoi olla kokorajoitus. Kokorajoitus oli kuulemma aivan liian pieni, joka tuli itselleni yllätyksenä. Isot liitteet tuli siis standardista huolimatta lähettää erikseen.

Tutkimuksen yhtenä suurimpana haasteena oli löytää lähteitä verkkolaskutuksen käyttöönoton haasteista ja ongelmista pk-yrityksillä. Olin jo ennen opinnäytetyötäni kiinnostunut verkkolaskutuksesta työni takia ja tiesin, että useilla pk-yrityksillä on ollut ongelmia ja haasteita sen käyttöönotossa. Olen toiminut verkkolaskutuksen parissa muutaman vuoden, joten tiedän paljon siihen liittyviä asioita ja käsitteistöä jo ennalta. Lähteitä oli tämän takia vaikea löytää ja merkitä, kun teoriaosuus sisältää paljon omaa tekstiäni. Verkkolaskutuksesta ei löydy paljoakaan kirjallisuutta, joka rajoitti kirjalähteiden käyttöä opinnäytetyössäni.

Haasteena tutkimuksessani oli potentiaalisten vastaajien löytäminen internetin kautta. Tutkimuksen alussa minun oli tarkoitus teemahaastatella 3-5 henkilöä, jotka työskentelevät pk-yrityksessä. Kuitenkin haastattelut oli sovittu sellaisille henkilöille, jotka eivät tunteneet verkkolaskutusta erityisen hyvin. Tästä syystä päätin vaihtaa työni tutkimustapaa kyselylomakkeeseen, johon uskoin saavani paljon enemmän vastauksia sekä uusia näkökulmia.

Lisäksi uskoin, että vastauksien analysointi olisi helpompaa, kun haastattelujen litterointi jäisi pois. Kyselyyn vastaajat vastasivat ehkä enemmän totuudenmukaisesti ja uskalsivat kertoa verkkolaskutuksen huonoista puolista, kun kyselyn saatetekstissä kerroin, ettei vastaajien nimiä käytetä opinnäytetyössäni. Uskon, että kyselyyn vastaamisen helppous ja nopeus paransi vastausprosenttia. Potentiaalisten vastaajien löytäminen oli melko vaikeaa, koska halusin valita erityisesti sellaisia yrityksiä, joilla verkkolaskutus on jo käytössä. Koin haasteelliseksi rajata aihetta ja nyt työn lopussa pohdin, että rajasinko tutkimusaiheeni tarpeeksi.

Lähetin tutkimuskyselyn yhteensä 46 yritykselle ja vastauksia sain 16:lta eri yritykseltä. Kato on mielestäni melko suuri, sillä vastausprosentti oli 34,8 %. Pidän prosenttiosuutta kuitenkin melko hyvänä, sillä ymmärrän, ettei kaikissa yrityksissä ole kiinnostusta tai aikaa osallistua vapaaehtoisesti tutkimuksiin. Kiire ja ruuhkautunut sähköposti voi vaikuttaa vastaajien määrään merkittävästi. Kuitenkin 16 vastaajaa riitti siihen, että sain vastauksia monipuolisesti eri kokoisilta pk-yrityksiltä. Vastaajat toivat paljon erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia verkkolaskutuksen käyttöönottoon liittyen, joka rikastutti työtäni huomattavasti. Ilahduin myös suuresti kun yhden kyselyyn vastanneen yrityksen edustaja pyysi saada opinnäytetyöni luettavaksi, kun olen valmis. Kyseisellä yrityksellä ei ole käytössä verkkolaskutusta. Varmasti verkkolaskutukseen siirtyminen mietityttää yrittäjiä, jotka harkitsevat sen käyttöönottoa. Tietoa verkkolaskutuksen siirtymisen haasteista on vaikea löytää, kuten aikaisemmin olen maininnutkin.

Kyselyyn vastanneista yrityksistä osalla on kauan siitä, kun verkkolaskutukseen on siirrytty. Näillä yrityksillä käyttöönoton haasteet eivät ole enää ajankohtaisia ja niiden mieleenpalauttaminen voi olla hankalaa. On myös mahdollista, että lähetin kyselylomakkeen yritykseen, jossa on henkilökunta vaihtunut verkkolaskutuksen käyttöönoton jälkeen. Muutama vastaaja ilmoitti vastauksissaan, ettei yrityksessä ole verkkolaskutusta käytössä, mutta oli silti vastannut eri kohtaan vastaanottavansa verkkolaskuja. Tämänlainen vastaajan väärinymmärrys olisi minun pitänyt ottaa huomioon jo kyselylomaketta laatiessa. Lomakkeessa olisi pitänyt erotella selvästi verkkolaskutuksen vastaanotto ja lähettäminen. Kyselyn vastauksia lukiessani totesin, että olisi pitänyt laatia kysymys ongelman ratkaisemisesta. Vastaajat kertoivat ongelmia ja haasteita, mutta eivät niiden ratkaisuksista. Muutamaan ongelmaan olisin halunnut esittää jatkokysymyksiä, mutta se ei ollut mahdollista. Kyselylomakkeeseen en sisällyttänyt osiota, jossa pyydän yhteystietoja tai lupaa haastatella asiasta lisää tai esittää jatkokysymyksiä. Kyselyä laatiessani pohdin, onko tarpeellista kysyä, kuinka paljon yrityksen laskuista kulkee verkkolaskuina. Päätin jättää kysymyksen lomakkeeseen. Osa vastaajista kertoi myynti- ja ostolaskujen osuudet erikseen, mutta osa antoi vain yhden prosenttiluvun kuvaamaan verkkolaskutuksen osuuden yrityksen koko laskutuksesta. Tämänkin olisin voinut välttää erittelemällä kysymyksen joko kahteen eri

kysymykseen, tai pyytämällä kysymyksen muotoilussa erittelemään luvut. Kysymys oli muutenkin hieman epäolennainen tutkimukseni kannalta ja sitä oli hankala analysoida hajanaisuutensa vuoksi. Olisi ollut hyvä myös kyselylomakkeessa jaotella se, miten suuri osa laskuista menee toisille yrityksille ja kuinka suuri osuus laskutettavista on yksityisasiakkaita.

5 Jatkotutkimusaiheet

Jäin pohtimaan muutamaa asiaa, joita olisi mielenkiintoista tutkia jatkossa. Tutkimukseni olisin voinut rajata pelkästään mikroyrityksiin, joissa työskentelee vuositasolla alle yhdeksän henkilöä tai suuriin yrityksiin, jotka työllistävät yli 250 henkilöä. Uskon yrityksen koolla olevan merkitystä verkkolaskutuksen käyttöönottoon, koska laskutettavien määrä on usein moninkertainen isoilla toimijoilla verrattuna pk-yrityksiin. Isoilla toimijoilla verkkolaskutuksen tuomat säästöt ovat niin suuret, että ne motivoivat heitä siirtymään siihen nopeasti. Yksi jatkotutkimusaiheista voisi olla tutkia sitä, minkälaisia säästöjä rahallisesti isot yritykset ovat saaneet verkkolaskutuksesta tai minkälaisia kuluja se on aiheuttanut. Lisäksi samassa tutkimuksessa voisi tutkia, miten kauan aikaa siinä keskimäärin kestää, että verkkolaskutus on yritykselle taloudellisesti kannattavaa.

Aihettani olisi mielenkiintoista tutkia kvantitatiivisilla eli määrällisillä tutkimusmenetelmillä. Tällöin voisi saada yleistettävää tietoa verkkolaskutuksesta ja sen käyttöönotossa kohdatuista haasteista. Esimerkiksi monivalintakyselyn voisi lähettää sadalle tai tuhannelle yritykselle, jossa kysyttäisiin 20-30 kysymystä verkkolaskutuksesta. Kysymykset voisi olla esimerkiksi monivalintapohjalle tehtyjä, johon vastaajat pääsisivät nopeasti vastaamaan.

Ratkaisumallien tutkiminen tuntuu erittäin mielenkiintoiselta. Tutkimuksessa voisi tutkia, minkälainen siirtymisprosessi yrityksissä on ollut käytössä ja miten se on toiminut. Tutkimuksen voisi toteuttaa haastattelemalla joitakin yrityksiä ja selvittää, miten ne aloittivat siirtymisprosessin paperisesta laskutuksesta sähköiseen. Tutkimuksesta saisi varmasti samanlaisia vastauksia kuin tässä työssä, mutta siinä selviäisi se, miten siirtyminen toteutettiin ja kuinka se onnistui.

Jatkotutkimusaiheena voisi olla verkkolaskutuksen haasteet ja kustannukset Suomen rajojen ulkopuolella. Tutkimuksessa voitaisiin kuvailla eri maissa käytettyjä standardeja ja lainsäädäntöjä. Miten suomalainen yritys pystyy laskuttamaan yhtä nopeasti suomalaista ja brasilialaista yhteistyökumppania? Mikäli yritykset käyttäisivät verkkolaskutusta, olisiko laskun perillemeno aika alle vuorokausi niin kuin Suomessa? Verkkolaskutuksen käyttöprosentti on kuitenkin Pohjoismaissa koko muuhun maailmaan verrattuna suuri, joten vaikuttaako asiaan, jos kaupankäyntiä harjoittaa esimerkiksi Etelä-Amerikassa toimivan yhteistyökumppanin kanssa?

6 Yhteenveto

Tutkimukseni osoitti, että pk-yrityksillä on ongelmia verkkolaskutukseen siirtymisessä. Yleisimmät ongelmat liittyivät standardeihin, operaattoreiden toimintatapoihin ja liitteiden lisäämiseen laskun mukaan. Nämä ovat sellaisia asioita, missä tarvitaan operaattorin ja yrityksen yhteistyötä ja hyvää viestintää yritysten välillä. Myös verkkolaskutuksen hinnoittelussa on liikaa epäselvyyttä ja vaihtelua eri operaattoreilla. Esimerkiksi hinnoitteluperusteet voivat olla kahdella eri operaattorilla niin erilaiset, että todellisia kustannuksia on vaikea laskea ennen käyttöönottoa.

Uskon, että verkkolaskutuksen käyttöprosentti Suomessa nousee vielä muutamia vuosia. Kuitenkin operaattoreiden ja valtion on jatkettava työtään sähköisen taloushallinnon kehittämiseksi, sillä siitä saadut kustannussäästöt ovat todella suuria. Ne voidaan keskittää johonkin muuhun liiketoiminnan osa-alueeseen. Tämänäyttöinen kustannussäästö voi auttaa pk-yrityksiä kasvamaan ja sen ohella luomaan uusia työpaikkoja. Tällä hetkellä Suomessa on todella vaikea tilanne, kun melkein millään yrityksellä ei ole rahaa kasvuun ja henkilöstön lisäämiseen.

Olen tyytyväinen opinnäytetyöni lopputulokseen, sillä saavutin asetetut tavoitteet. Lopputulos on sellainen kattava tietopaketti verkkolaskutuksesta, kuin halusin sen olevan. Uskon vilpittömästi, että sähköinen taloushallinto kasvattaa suosiotaan ja verkkolaskutuksen myötä myös sähköinen kirjanpito auttaa yrityksiä saavuttamaan sähköisen taloushallinnon edut kokonaisuudessaan.

Lähteet

Painetut lähteet:

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13. uud. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sähköiset lähteet:

Basware. 2011. Verkkolaskutuksen jatkuva lisääntyminen kasvattaa Baswaren verkkolaskuporaalin suosiota. Viitattu 15.3.2016.

<http://www.basware.fi/yrityksesta/uutiset/verkkolaskutuksen-jatkuva-lisaantyminen-kasvattaa-baswaren-verkkolaskuporaalin-suosiota>

Digitoday. 2009. Päätyvätkö paperilaskut roskakoriin? Viitattu 1.4.2016.

<http://www.digitoday.fi/yhteiskunta/2009/12/14/paatyvatko-paperilaskut-roskakoriin/200925565/66>

Elinkeinoelämän keskusliitto EK. Finanssialan keskusliitto. Finnvero Oyj. Suomen Pankki. Suomen Yrittäjät. Työ- ja elinkeinoministeriö. Yritysrahoituskysely 2013. Viitattu 28.2.2016.

http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Yritysrahoituskysely_2013.pdf#search=verkkolaskutus

Finanssialan keskusliitto. 2010. Ympäristöystävällinen verkkolasku. Viitattu 29.1.2016.

http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Ymparistoystavallinen_verkkolasku.pdf#search=ymp%C3%A4rist%C3%B6yst%C3%A4v%C3%A4llinen%20verkkolasku

Heeros. 2016. Sähköisen taloushallinnon käsikirja. Verkkolaskutus ja sähköinen taloushallinto. Viitattu 15.3.2016.

<http://sahkoisentaloushallinnonkasikirja.fi/usein-kysytyt-kysymykset/>

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. Kirjanpitolaki 9§ & 10§ Päivitetty 30.12.2015/1620. Viitattu 22.2.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

Lerailliez, E. 2011. Verkkolaskun kulku. Viitattu 3.3.2016.

<https://mikropc.net/nettilehti/pdf/2104201146.pdf>

OpusCapita. 2013. Tietoa verkkolaskusta. Mikä on verkkolasku? Verkkolaskusanasto.

Verkkolaskutuksen ja EDI-laskutuksen erot. Verkkolaskutuksen hyödyt. Viitattu 29.1.2016.

<https://www.verkkolasku.info/a/ec/vlinfo/info?infopage=5>

livonen, R. Sähköinen taloushallinto syö paperilaskun elintilaa. Viitattu 1.4.2016.

<http://www.rantalainen.fi/sahkoinen-taloushallinto-syo-paperilaskun-elintilaa/>

Taloussanomat. 2009. Valitse verkkolaskusi tarkkaan, voit säästää kymmenkertaisesti. Viitattu 1.4.2016.

<http://www.taloussanomat.fi/yrittaja/2009/10/13/valitse-verkkolaskusi-tarkkaan-voit-saastaa-kymmenkertaisesti/200921849/137>

Tieke. 2009. Sovellusvuokraus eli ASP-palvelu. Viitattu 16.2.2016.

<http://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=3441350>

Tieke. 2012a. Verkkolaskusanasto. Viitattu 11.3.2016.
<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskusanasto>

Tieke. 2012b. Verkkolaskuformaatit - verkkolasku. Viitattu 16.2.2016.
<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskuformaatit>

Tieke. 2016. Verkkolaskufoormi-esite. Viitattu 10.2.2016.
<http://www.tieke.fi/display/vlf/Verkkolaskufoorumi>

Tilastokeskus. Käsitteet ja määritelmät. Pk-yritys. Viitattu 25.3.2016.
http://www.stat.fi/meta/kas/pk_yritys.html

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2015. Pk-yrityksen taloushallinnon digitalisointi. TEM raportteja 65/2015. Viitattu 28.1.2016.
http://www.tem.fi/files/44198/TEMrap_65_2015_web_30102015.pdf

Valtiokonttori. 2015. Valtion verkkolaskutus-sivusto. Viitattu 10.3.2016.
http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Taloushallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Valtion_taloushallinnon_prosessit/Hankinnasta_maksuun/Verkkolaskutus/Miksi_valtio_haluaa_laskut_verkkolaskuina%2855870%29

Visma. Tietopankki artikkelit, Miksi on järjetöntä vastaanottaa paperilaskuja? Viitattu 11.3.2016.
<http://www.visma.fi/tietopankki/artikkelit/miksi-on-jarjetonta-vastaanottaa-paperilaskuja/>

Yrittäjät. 2014. ProCountor International Oy. Viitattu 20.2.2016.
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/>

Yrittäjät. 2015. Yrittäjyys Suomessa. Viitattu 20.2.2016.
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/suomenyrittajat/yrittajyysuomessa/>

Kuviot

Kuvio 1: Myyntilaskujen kierto (Kurki ym. 2011, 24).	9
Kuvio 2: Ostolaskujen kierto (Kurki ym. 2011, 26).	11
Kuvio 3: Verkkolaskun kulku (Eric Lerailliez 2011).	14

Liitteet

Liite 1: Kysely 1	36
-------------------------	----

1. Yrityksen nimi? (En tule käyttämään opinnäytetyössäni)

2. Kuinka monta henkilöä yrityksesi työllistää? (noin määrä riittää)

3. Yrityksesi toimiala?

4. Onko yrityksessänne käytössä verkkolaskutus?

- ☐ Ei -> siirry kysymykseen 5.
☐ Kyllä -> siirry kysymykseen 8.

Yrityksessäni EI ole käytössä verkkolaskutusta

5. Onko yrityksessäsi harkittu sen käyttöönottamista?

- ☐ Kyllä
☐ Ei

6. Kerro merkittävimmät syyt, miksi verkkolaskutusta ei ole otettu yrityksessänne käyttöön.

7. Käytättekö joitain muuta sähköisen laskutuksen muotoa?

Yrityksessäni ON käytössä verkkolaskutus

8. Onko verkkolaskutus ollut kannattava vaihtoehto? Perustele.

9. Miten käyttöönotto sujui? Ilmenikö minkäänlaisia ongelmia? (operaattorin/ohjelmien/standardien yms. kanssa)?

10. Milloin verkkolaskutus on otettu yrityksessänne käyttöön?

11. Kuinka monta prosenttia laskuistanne kulkee kokonaan verkkolaskuina? (osto-, sekä myyntilaskut ml.)